

## INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

### Trimestrul I - 2013

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor **de internet** masurati de Dainet Solutions in perioada **01 ianuarie – 31 martie 2013**:

#### **1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet:**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 zile lucratoare
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 zile lucratoare
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (72 ore lucratoare): 100 %

#### **2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore lucratoare
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore lucratoare
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (4 h lucratoare): 98,15 %

#### **3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final:**

3 reclamatii, 2 reclamatii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

#### **4. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii:**

0 reclamatii

#### **6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali:**

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 6 ore
  - reclamatii privind factura: 0
  
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 6 ore
  - reclamatii privind factura: 0
  
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (8 h): 99 %
  - reclamatii privind factura (30 zile): 100 %

