

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet  
- trimestrul IV 2013 -**

**A. Indicatorii de calitate administrativi**

**A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 10 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 99 %

**A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 12 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 12 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): 99,5 %

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final:** referitoare la deranjamente si factura. 0,1%

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:** 80 reclamatii la 1000 de linii

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii:** 0,01 reclamatii la 500 de facturi

**A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:**

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 24 ore
  - reclamatii privind factura: 2 zile
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 72 ore
  - reclamatii privind factura: 5 zile
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (72 h): 90 %
  - reclamatii privind factura (30 zile): 98 %

**Nota**

1. Indicatorii au fost calculate pe baza reclamatilor inregistrate in trimestrul II 2013;
2. Reclamatiiile pot fi inaintate de catre utilizatorii finali prin urmatoarele modalitati:

**2.1.Telefonic**

Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea urmatoarelor numere de telefon (tarif standard, conform tipului de abonament contractat de catre client): 0752488418

**2.2.Acces direct**

La sediul N Telecom din localitatea Rascruci, nr.320, de **Luni** pana **Vineri** in intervalul orar 8.30-16.30.

**2.2.Web Site**

Completand formularul disponibil la pagina : <http://ntelecom.ro/index.php?route=information/contact> completand toate campurile solicitate