

## Indicatori de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet trimestrul IV 2013

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor **de internet** masurati de SL Networks in perioada 01 octombrie – 31 decembrie 2013.

### A. Indicatori de calitate administrativi

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

Termenul de punere in functiune a serviciilor de internet prevazute in contractul cadru este de 15 zile lucratoare.

- Procentajul conexiunilor activate în termenul contractual este de 100%
- Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări este de 1 zile calendaristice .
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări este de 2 zile calendaristice .

#### A2. Termenul de remediere al deranjamentelor

Termenul de remediere a deranjamentelor prevazut in contractul cadru este de 720 ore.

- Procentajul deranjamentelor remediate în termenul contractual este de 100%
- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 4 ore;
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 8 ore;

#### A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

- 0.02

#### A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

- 0.02

#### A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii:

- 0 – nu sau inregistrat reclamatii privind corectitudinea facturarii

#### A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorul finali:

Termenul de solutionare a reclamatiiilor prevazut in contractul cadru este de 720 ore.

- Procentajul solutionarii reclamatiiilor în termenul contractual este de 100%
- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 24 ore;
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 48 ore;