



Real Network and Tel SRL

Bd Caraiman, Bloc D6, Scara 2, Etaj4, Ap 14,

Corabia jud Olt

Web: <http://www.RNT.ro>

E-mail: [info@RNT.ro](mailto:info@RNT.ro)

Tel: 0728 874 780

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

trimestrul IV 2012

### Indicatori de calitate administrative

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet	
Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri	3 zile
Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri	7 zile
Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile)	97%

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor	
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	3 ore
Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h)	98 %

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final	
A3	
Indicator corespunzator serviciului de acces internet furnizat prin fibra optica si cablu	0.14

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente:	
A4	
Indicator corespunzator serviciului de acces internet furnizat prin fibra optica si cablu	0.05

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii:	
A5	
Indicator corespunzator serviciului de acces internet furnizat prin fibra optica si cablu	0.00

A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali:		
	Deranjamente	Altele decât deranjamente

Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații	4 ore	4 zile
Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate	3 ore	10 zile
Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor	98%	97%

Indicatorii au fost calculați pe baza reclamațiilor înregistrate în trimestrul IV 2012.