

ROMANIA, Bucuresti, 020337, Bul. Dimitrie Pompei nr. 10A, Etaj 4, sector 2, tel:+40(0)215296001  
fax:+40(0)215296002, e-mail: [office@akta.ro](mailto:office@akta.ro), web: [www.akta.ro](http://www.akta.ro), CIF RO17307027; J40/4049/2005;  
RO67 RZBR 0000 0600 0626 6260 – Raiffeisen Agentia Vitan

---

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - AKTA - trimestrul II 2013 –**

### **A. Indicatori 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: 5 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (15 zile):  
99.8 %

#### A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 21 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 49 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 95%

#### A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 8.69 reclamatii la 100 de clienti

#### A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 7.69 reclamatii la 100 de clienti

#### A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 7 la 10.000 de clienti

#### A6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 28 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 62 ore
- Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 97%.