



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

Tel: 0728 874 780

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

trimestrul III 2013

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 in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii	4 ore	4 zile
Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate	3 ore	10 zile
Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor	98%	97%

Indicatorii au fost calculați pe baza reclamațiilor înregistrate în trimestrul III 2013.