

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**  
- trimestrul II 2015

**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: **5 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 (15 zile): **100 %**

**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: **24 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): **100 %**

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0.15**

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0.20**

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0.10**

**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: **12 ore**
  - reclamatii privind factura: **1 zi**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **24 ore**
  - reclamatii privind factura: **5 zile**
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (72 h): **100 %**
  - reclamatii privind factura (30 zile): **100 %**