

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- trimestrul IV 2016

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: 0.25

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0.10

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0.05

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 %**