

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet  
-trimestrul al III-lea 2016-**

**A. Indicatori de calitate administrative**

**A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 1 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): **99,99%**

**A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **4,3** ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **5,1** ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): **99,99%**

**A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final:** 65 reclamatii la 1000 de linii, din care numai 42 reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

**A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente:** 36 reclamatii la 1000 de linii

**A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii:** 0,01 reclamatii la 1000 de facturi

**A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali:**

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **5,1** ore
  - reclamatii privind factura: **24** ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **5,2** ore
  - reclamatii privind factura: **48** ore
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (72 h): **99,99%**
  - reclamatii privind factura (30 zile): **99,99%**