

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
-trimestrul al IV-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: **4,1** ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **4,9** ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): **99,99%**

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 63 reclamatii la 1000 de linii, din care numai 40 reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 35 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: **4,8** ore
 - reclamatii privind factura: **24** ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **4,9** 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%**