

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- trimestrul I 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: **1 zi**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (1 zi): **100 %**

#### **A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **4 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **9 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): **99 %**

#### **A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 294**

#### **A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 272**

#### **A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0 %**

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **4 ore**
  - reclamatii privind factura: **0 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **10 ore**
  - reclamatii privind factura: **0 ore**
- Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (48 h): **99 %**
  - reclamatii privind factura (120 ore): **100 %**