

**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: 10 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 20 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 99,75 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 98% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 48 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 98,50 %

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 30%.

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 5%

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0,01%

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: 24 ore
- reclamatii privind factura: 1 zile
- Durata in care se incadreaza 98% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
- reclamatii de nefunctionare: 48 ore
- reclamatii privind factura: 1 zile
- Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
- reclamatii de nefunctionare (48 h): 99,95 %
- reclamatii privind factura (30 zile): 99,95 %