

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: **3 zile**
- b) Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid solutionate cereri: **6 zile**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): **99.51%**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza **80%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **25.54 ore**
- b) Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **68.37 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (**72 h**): **95.90 %**

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: **0.122** reclamatii, din care numai **0.056** reclamatii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: **0.0564** reclamatii

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: **0.000031** reclamatii

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: **26.76 ore**
 - reclamatii privind factura: **409.88 ore (17.08 zile)**
- Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **71.97 ore**
 - reclamatii privind factura: **526.25 ore (21.93 zile)**
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (**72 h**): **95.01 %**
 - reclamatii privind factura (**30 zile**): **97.98%**