

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet  
- trimestrul II 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): **99.79%**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza **80%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **30.09 ore**
- b) Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **79.56 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (**72 h**): **93.75 %**

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: **0.118** reclamatii, din care numai **0.056** reclamatii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: **0.0562** 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: **38.36 ore**
  - reclamatii privind factura: **340.47 ore (14.19 zile)**
- Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **76.43 ore**
  - reclamatii privind factura: **494.38 ore (20.60 zile)**
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (**72 h**): **93.87 %**
  - reclamatii privind factura (**30 zile**): **100%**