

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- trimestrul I 2017 -

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): **99.77%**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza **80%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **24.13 ore**
- b) Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **62.38 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (**72 h**): **96.78 %**

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: **0.117** reclamatii, din care numai **0.057** reclamatii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: **0.0570** reclamatii

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: **0.000011** 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: **26.07 ore**
 - reclamatii privind factura: **232.22 ore (9.68 zile)**
- Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **68.29 ore**
 - reclamatii privind factura: **507.15 ore (21.13 zile)**
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (**72 h**): **95.90 %**
 - reclamatii privind factura (**30 zile**): **100.00%**