

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- trimestrul III 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: **4 zile**
- b) Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid solutionate cereri: **8 zile**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): **99.72%**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza **80%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **43.94 ore**
- b) Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **109.15 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (**72 h**): **90.56 %**

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: **0.139** reclamatii, din care numai **0.068** reclamatii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: **0.0675** reclamatii

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: **0.000018** 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: **48.48 ore**
 - reclamatii privind factura: **506.73 ore (21.11 zile)**
- Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **119.17 ore**
 - reclamatii privind factura: **726.67 ore (30.28 zile)**
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (**72 h**): **88.29 %**
 - reclamatii privind factura (**30 zile**): **92.86%**