

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- trimestrul IV 2015 -

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: **7 zile**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): **99.74%**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelorⁱ

- a) Durata in care se incadreaza **80%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **36.32 ore**
- b) Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **77.31 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (**72 h**):**93.95 %**

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: **0.111** reclamatii, din care numai **0.050** reclamatii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: **0.0498** reclamatii

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: **0.000044** reclamatii

A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza **80%** din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **40.13 ore**
 - reclamatii privind factura: **320.32 ore (13.35 zile)**
- Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **87.90 ore**
 - reclamatii privind factura: **509.15 ore (21.21 zile)**
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (**72 h**): **93.26 %**
 - reclamatii privind factura (**30 zile**): **100%**

ⁱ Fenomenele meteorologice extreme din perioada noiembrie - decembrie 2015 concretizate prin numeroase avertizari de vant foarte puternic, ploi si ninsori abundente au afectat reseaua de telecomunicatii la nivel national - cu impact crescut in zona Moldovei - si au condus la un volum mai mare de deranjamente. Accesul ingreunat in zonele de deranjament precum si conditiile de lucru au condus la cresterea duratei de remediere a deranjamentelor.