



Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet  
- trimestrul IV 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: **7 zile**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): **99.80%**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza **80%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **26.50 ore**
- b) Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **71.96 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): **95.02 %**

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: **0.113** reclamatii, din care numai **0.051** reclamatii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: **0.0507** reclamatii

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: **0.000034** 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: **39.33 ore**
  - reclamatii privind factura: **366.38 ore (15.27 zile)**
- Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **118.53 ore**
  - reclamatii privind factura: **517.38 ore (21.56 zile)**
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (72 h): **91.19 %**
  - reclamatii privind factura (30 zile): **100.00%**