

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- trimestrul IV 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): **99.76%**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza **80%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **42.57 ore**
- b) Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **101.59 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (**72 h**): **90.96 %**

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: **0.119** reclamatii, din care numai **0.060** reclamatii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: **0.0599** reclamatii

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: **0.000020** 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: **48.43** ore
 - reclamatii privind factura: **475.33** ore (19.81 zile)
- Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **143.16** ore
 - reclamatii privind factura: **687.37** ore (28.64 zile)
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (**72 h**): **87.29 %**
 - reclamatii privind factura (**30 zile**): **93.65%**