

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (01.07 - 30.09 2016)

### A. Indicatorii 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: 5 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 10 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 98,35 %

#### A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 11,45 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 20,80 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h) 98,65 %

**A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final:** 30,86 reclamatii raportat la 1000 de linii

**A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente:** 43,56 reclamatii rap. la 1000 de linii.

**A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii:** 15,82 reclamatii rap. la 1000 facturi.

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 10,80 ore
  - reclamatii privind factura: 5 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 25,66 ore
  - reclamatii privind factura: 6 zile
- c) Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (72 h): 98,83 %
  - reclamatii privind factura (30 zile): 98,52 %

