

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (01.10 - 31.12 2018)

### 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: 6 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): 98.49 %

#### A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 11.14 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 20.95 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h) 98.36 %

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final:** 28.86 reclamatii raportat la 1000 de linii

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:** 44.52 reclamatii rap. la 1000 de linii.

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii:** 17.61 reclamatii rap. la 1000 facturi.

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 10.29 ore
  - reclamatii privind factura: 4 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 22.58 ore
  - reclamatii privind factura: 6 zile
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (72 h): 97.72 %
  - reclamatii privind factura (30 zile): 97.76 %