

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet  
- Trimestrul 1 - 2014 -**

**A. Indicatori de calitate administrative**

**A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 1 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (15 zile): 100 %

**A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 4 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 12 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h): 100%

**A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 89 reclamatii la 1000 de client**

**A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 54 reclamatii la 1000 de client**

**A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0.1%.**

**A6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali:**

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapidsolutionate reclamatii – 6 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapidsolutionate reclamatii – 10 ore
- Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (720 ore) – 100%.