

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- Trimestrul 4 - 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: 73 reclamatii la 1000 de client

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 38 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%.