

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet  
- trimestrul II 2016 -**

**A. Indicatori de calitate administrativi**

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

a) Durata in care se incadreaza 85% din cele mai rapid solutionate cereri: 10 zile

b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 20 zile

c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 99,75 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24 ore

b) Durata in care se incadreaza 98% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 48 ore

c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 98,50 %

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 20%.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 5%

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0,01%

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

- Durata in care se incadreaza 85% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

- reclamatii de nefunctionare: 24 ore

- reclamatii privind factura: 1 zile

- Durata in care se incadreaza 98% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

- reclamatii de nefunctionare: 48 ore

- reclamatii privind factura: 1 zile

- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:

- reclamatii de nefunctionare (48 h): 99,95 %

- reclamatii privind factura (30 zile): 99,95 %