

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet  
- trimestrul I 2014 -**

**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: 12 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 20 zile
- c) Procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 99,15 %

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 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 48 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 96,85 %

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 25%.

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 7%

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

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
- reclamatii de nefunctionare: 24 ore
- reclamatii privind factura: 1 zile
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
- reclamatii de nefunctionare: 48 ore
- reclamatii privind factura: 1 zile
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
- reclamatii de nefunctionare (48 h): 99,95 %
- reclamatii privind factura (30 zile): 99,95 %