

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

**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: 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): 99,85 %

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 reclamatilor utilizatorului final: 28%.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 6%

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

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor 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 reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
- reclamatii de nefunctionare (48 h): 99,95 %
- reclamatii privind factura (30 zile): 99,95 %