

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestrul III 2019

### A. Indicatori de calitate administrativi

#### A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet:

1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **6 zile**
2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **12 zile**
3. Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (21 zile): **99.5 %**

#### A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **4h**
2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **5h**
3. Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul: **95%**

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 40 reclamatii la 500 linii.**

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 10 reclamatii la 500 linii.**

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0.1 reclamatii la 500 facturi.**

#### 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: **2,7 ore**
  - reclamatii privind factura: **24 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **3.5 ore**
  - reclamatii privind factura: **48 ore**
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare(4 ore): **95 %**
  - reclamatii privind factura (24 ore): **99.5%**