

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
Trimestrul III 2020**

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

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 50 reclamatii la 500 linii.**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 15 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: **3,5 ore**
 - reclamatii privind factura: **24 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **4 ore**
 - reclamatii privind factura: **48 ore**
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare(4 ore): **90 %**
 - reclamatii privind factura (24 ore): **99.5%**