

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**Trimestrul IV 2017**

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): **99.7 %**

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: **97%**

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 43 reclamatii la 500 linii.**A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 11 reclamatii la 500 linii.****A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 0.1 reclamatii la 500 facturi.****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: **2,3 ore**
 - reclamatii privind factura: **24 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **3.3 ore**
 - reclamatii privind factura: **48 ore**
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare(4 ore): **95.5 %**
 - reclamatii privind factura (24 ore): **99.7%**