

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**Trimestrul IV 2018****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): **99.6 %**

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 reclamatiiilor utilizatorului final: 45 reclamatii la 500 linii.**A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 10 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: **2,5 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 reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:

- reclamatii de nefunctionare(4 ore): **95 %**
- reclamatii privind factura (24 ore): **99.6%**