

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**  
**- trimestrul III 2016 -**

**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: **3 zile**
- b) Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid solutionate cereri: **7 zile**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): **99.78%**

**A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza **80%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **28.52 ore**
- b) Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **72.96 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (**72 h**): **94.70 %**

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0.133** reclamatii, din care numai **0.057** reclamatii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0.0566** reclamatii

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0.000049** reclamatii

**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: **40.57 ore**
  - reclamatii privind factura: **428.28 ore (17.85 zile)**
- Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **93.20 ore**
  - reclamatii privind factura: **583.97 ore (24.33 zile)**
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (**72 h**): **92.42 %**
  - reclamatii privind factura (**30 zile**): **96.15%**