

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- trimestrul II 2017 -

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: **4 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): **99.80%**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza **80%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **27.82 ore**
- b) Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **74.01 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (**72 h**): **94.51 %**

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0.112 reclamatii, din care numai **0.055** reclamatii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0.0553 reclamatii

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0.000015 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: **39.60 ore**
 - reclamatii privind factura: **474.37 ore (19.77 zile)**
- Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **80.45 ore**
 - reclamatii privind factura: **524.55 ore (21.86 zile)**
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (**72 h**): **93.46 %**
 - reclamatii privind factura (**30 zile**): **100.00%**