

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul I 2014 -

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: **8 zile**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): **99,79 %**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **25,29 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **73,40 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): **94,66 %**

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 130 reclamatii la 1000 de linii, din care numai **56,78** reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 56 reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0,17 reclamatii la 1000 de facturi

A6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **24,73 ore**
 - reclamatii privind factura: **507,34 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **71,92 ore**
 - reclamatii privind factura: **806,45 ore**
- Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (72 h): **95,01 %**
 - reclamatii privind factura (30 zile): **93,19 %**