

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

### **Trimestrul IV 2018**

#### **Indicatori de calitate administrative:**

##### **A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 7 zile

Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 14 zile

Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 100 %

##### **A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 4 ore

Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 14 ore

Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 100 %

**A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final:** 10 reclamatii la 100 de clienti, din care numai 10 reclamatii la 100 de clienti sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

**A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente:** 9 reclamatii la 100 de abonati

**A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii:** 1 reclamatii la 100 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: 4 ore

- reclamatii privind factura: 7 zile

- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

- reclamatii de nefunctionare: 14 ore

- reclamatii privind factura: 14 zile

- Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:

- reclamatii de nefunctionare (48 h): 100 %