

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestru III (1 Iulie – 30 Septembrie) 2017

### A. Indicatorii de calitate administrativa

#### 1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)

- 1.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapide solutionate cereri: 2 zile
- 1.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapide solutionate cereri: 5 zile
- 1.3. Procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile): 100%

#### 2. Termenul de remediere a deranjamentelor aparute la furnizarea serviciului de internet

- 2.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore 22 minute
- 2.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 7 ore 2 minute
- 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore): 97,4%

#### 3. Termenul de solutionare al reclamatilor

- 3.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 4 ore 34 minute
- 3.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 6 ore 38 minute
- 3.3. Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (30 zile): 100 %

4. Frecventa reclamatilor: 2,7%

5. Frecventa reclamatilor referitoare la defectiuni ale serviciului de internet: 2,4%

6. Frecventa reclamatilor referitoare la facturare: 0,2%