

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestrul I (1 ianuarie – 31 martie) 2015

### A. Indicatorii de calitate administrativi

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

- 1.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționate cereri: 6 zile
- 1.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate cereri: 9 zile
- 1.3. Procentajul cererilor soluționate în 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 în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore 48 minute
- 2.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 8 ore 22 minute
- 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 98,7%

#### 3. Termenul de soluționare al reclamațiilor

- 3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 4 ore 41 minute
- 3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 6 ore 18 minute
- 3.3. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (30 zile): 99,1 %

#### 4. Frecvența reclamațiilor: 3,7%

#### 5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet: 3,2%

#### 6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0,13%