

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

### **Trimestru IV (1 Octombrie – 31 Decembrie)**

### **2016**

#### **A. Indicatorii de calitate administrative**

##### **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: 3 zile**
- 1.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate cereri: 8 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 03 minute**
- 2.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore 42 minute**
- 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 97,2%**

##### **3. Termenul de soluționare al reclamațiilor**

- 3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 4 ore 08 minute**
- 3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 6 ore 11 minute**
- 3.3. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (30 zile): 100 %**

##### **4. Frecvența reclamațiilor: 2,8%**

##### **5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet: 2,6%**

##### **6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0%**