

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet  
- trimestrul IV 2014 –**

**A. Indicatori de calitate administrative**

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 7 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):  
100 %

**A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (8 ore): 85%

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 8%**

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 8 %**

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 1 %**

**A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:**

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 3 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 7 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (8 ore) – 82%.