

**Indicatori de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la Internet
- trimestrul II 2015-**

A. Indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata în care se încadrează 90% din cele mai rapid soluționate cereri: 12 ore
- b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri: 24 ore
- c) Procentul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (15 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata în care se încadrează 90% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24 ore
- b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 36 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 h): 100%

A3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final: 5%

A4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente: 5%

A5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturii: 0%.

A6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații – 24 ore
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații – 48 ore
- Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (72 ore) – 100%.