

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**  
(trimestrul I. 2019)

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **4 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): **91 %**

**A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **3 zile**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **3 zile**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h): **99 %**

**A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 310** reclamatii la 1000 de linii.

**A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 280** reclamatii la 1000 de linii

**A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0** reclamatii la 1000 de facturi

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **4 zile**
  - reclamatii privind factura: **4 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **4 zile**
  - reclamatii privind factura: **15 zile**
- Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (72 h): **92 %**
  - reclamatii privind factura (30 zile): **100 %**