

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

- trimestrul IV 2018 -

### **Indicatori de calitate administrativi**

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

Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri: 2 zile

Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri: 2 zile

Procentul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 100 %

#### **A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 4 ore

Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 8 ore

Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 100 %

**A3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final: 7** reclamații la 100 de clienți, din care numai 15 reclamații la 100 de clienți sunt reclamații valide referitoare la deranjamente și factură.

**A4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente: 7** reclamații la 100 de abonați

**AS. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturii: 0** reclamații la 100 de facturi

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

- Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații:

- reclamații de nefuncționare: 4 ore

- reclamații privind factura: - nu au fost reclamații -

- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații:

- reclamații de nefuncționare: 8 ore

- reclamații privind factura: - nu au fost reclamații -

- Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor:

- reclamații de nefuncționare (48 h): 100 %

- reclamații privind factura (30 zile): - nu au fost reclamații -