

---

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet  
~ trimestrul IV 2012 ~**

**A. Indicatori de calitate administrativi**

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 90% din cele mai rapid solutionate cereri: 3 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 5 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (10 zile): 98 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 85% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 48 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 93%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 65 reclamatii la 1000 de clienti

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 46 reclamatii la 1000 de clienti

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0,09%.

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 48 ore

**- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 95%.**