

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- trimestrul II 2013 -**

- Indicatori de calitate administrativi
 - A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet
 - Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 1 zile
 - Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 3 zile
 - Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 100%
 - A2. Termenul de remediere a deranjamentelor
 - Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 8 ore
 - Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 16 ore
 - Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): 97 %
 - A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 4 reclamatii la 1000 de linii
 - A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 11 reclamatii la 1000 de linii
 - A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 1 reclamatii la 1000 de facturi
 - 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: 100%