

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet  
- trimestrul IV 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): 100 %
  - A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 1 reclamatii la 1000 de linii
  - A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 4 reclamatii la 1000 de linii
  - A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 1 reclamatii la 1000 de facturi
  - A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor 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 reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor: 100%