

## Indicatori de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la Internet cf. decizia ANCOM nr. 1201/2011

**Trimestrul III 2015 (1 iulie – 30 septembrie 2015)**

<b>Indicator de calitate</b>	<b>Valoare indicator</b>
<b>A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet:</b>	
1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri	<b>N/A</b>
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri	<b>7 zile</b>
3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final	<b>100%</b>
<b>A2. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide	<b>N/A</b>
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide	<b>8 ore</b>
3. procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp precizat contractual (1 zi lucrătoare)	<b>100%</b>
<b>A3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>	
1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații	<b>N/A</b>
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații	<b>8 ore</b>
3. procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat prin contract (1 zi lucrătoare)	<b>100%</b>
<b>A4. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>	<b>3%</b>
<b>A5. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>	<b>3%</b>
<b>A6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturilor</b>	<b>0%</b>