

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet calculati potrivit dispozitiilor Deciziei**

**Presedintelui ANCOM nr. 1201/2011**

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

a. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid solutionate cereri

**9 zile**

b. durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri

**5 zile**

c. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final

**97%**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

a. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;

**5 ore**

c. procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul.

**99%**

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații înregistrate în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienti de internet

**0.05%**

A4. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost înregistrate în perioada de raportare / număr total clienti de internet.

**0.05%**

A5. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost înregistrate in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

**0.006%**

**Trimestrul 2 – 2015**

A. Detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet in perioada **01 aprilie – 30 iunie 2014**

b. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;

**2 ore**

A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali

Solutionare reclamatii privind deranjamentele

a. durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii

**4 ore**

b. durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii

**2 ore**

c. procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor

**99%**