

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet calculati potrivit  
dispozitiilor Deciziei Presedintelui ANCOM nr. 1201/2011  
Trimestrul 4 – 2014**

**A. Detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet in perioada 01 octombrie – 31 decembrie 2014**

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

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

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

c. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final  
**98%**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

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

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

c. procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul.  
**99%**

A3. Frecventa reclamatilor 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 clienți 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 clienți 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.

**0.004%**

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor 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 reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor

**99%**