

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet calculati potrivit
dispozitiilor Deciziei Presedintelui ANCOM nr. 1201/2011
Trimestrul 4 – 2015**

A. Detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet in perioada 01 octombrie – 31 decembrie 2015

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 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.

0.004%

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%