

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

**Trimestrul 2 – 2014**

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

**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**
- b. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;  
**2 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) /  
numar 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 / numar 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 / numar total  
de facturi emise in perioada de raportare.

**0.006%**

#### 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%**