

A. Indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 5 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 8 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile): 99.1 %

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: 12 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 h): 99.8%

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 1.48 reclamatii la 1000 de clienti

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 0.1 reclamatii la 1000 de clienti

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 0 %.

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 9 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii –26 ore
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (48 ore) – 99.8%.