

## **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: 7 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 9 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile): 99.5 %

## **A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 4 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 11 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 h): 99.1%

**A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 1.51 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 – 11 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 31 ore
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (48 ore) – 99%.