

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: 3 zile

b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 5 zile

c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile): 100 %

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: 6 ore

c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 h): 100%

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 0.95 reclamatii la 1000 de clienti

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 0.06 reclamatii la 1000 de clienti

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0 %.

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 7 ore

- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24 ore

- Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (48 ore) – 99.7%.