

## **Indicatori de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

### **Trimestrul 4 / 2025**

#### **Indicatori de calitate administrativi**

##### **A. 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: 10 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 100%

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 3 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 5 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (8 ore): 98%

##### **C. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 5%**

##### **D. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 5%**

##### **E. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%**

##### **F. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:**

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 4 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 8 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (8 ore): 100%.