

Indicatori de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Trimestrul 1 / 2026

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: 10%

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%.