**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

**- trimestrul I**

**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: 4 zile

c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 100 %

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

a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **12 ore**

b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **24 ore**

c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): **100%**

***A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final***: 15 reclamatii la 500 de clienti

***A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente***: 15 reclamatii la 500 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 – **12 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) – 100%.