

## Raportare- trimestrul 2- 01.04.2017-30.06.2017

### A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Parametri masurati	valori
durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri	1 zi
durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri	2 zile
procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final	100%
termenul asumat pentru acest parametru este de	5 zile

### B. Termenul de remediere a deranjamentelor

Parametri masurati	valori
durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide	1 ora
durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide	2 ore
procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp precizat în contractul de servicii tip	100%
termenul asumat pentru acest parametru este de	max. 24 ore

### C. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

Parametri masurati	valori
durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații	1 ora
durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații	2 ore
procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat prin contractul de servicii tip	100%
termenul asumat pentru acest parametru este de	max. 12 ore

### D. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

0,09 reclamații per utilizator final

### E. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

0,03 reclamații per utilizator final

### F. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

0,01 reclamații per utilizator final