

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - Semestrul II 2019 -

A. Indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet

- a) Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet, asumat de furnizor: **30 zile**
- b) Durata in care se incadreaza **20%** din cel mai rapid solutionate cereri: **0,99 zile**
- c) Durata in care se incadreaza **50%** din cel mai rapid solutionate cereri: **1,98 zile**
- d) Durata in care se incadreaza **80%** din cel mai rapid solutionate cereri: **4,12 zile**
- e) Procentul cererilor solutionate în termenul asumat de furnizor (30 zile): **99,23%**

A2. Frecventa reclamatilor utilizatorului final

Numărul de reclamatii înregistrate la 1000 de conexiuni active: **238,43** reclamatii, din care numai **161,90** reclamatii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura

A3. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

Numărul de reclamatii referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **161,74** reclamatii

A4. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

Numărul de reclamatii privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **0,17** reclamatii

A5. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor: **72 h**
- b) Durata in care se incadreaza **20%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **0,0256 h**
- c) Durata in care se incadreaza **50%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **0,1983 h**
- d) Durata in care se incadreaza **80%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **24,9359 h**
- e) Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor: **94,6064%**

A6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente

- a) Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor: **30 zile**
- b) Durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate reclamații:
 - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0002 zile**
 - reclamații privind factura: **0,27 zile**
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate reclamații:
 - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0009 zile**
 - reclamații privind factura: **1,15 zile**
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații:
 - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0039 zile**
 - reclamații privind factura: **6,66 zile**
- e) Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor:
 - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **99,98%**
 - reclamații privind factura: **100%**