

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - Semestrul II 2020 -

### 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 în care se încadrează **20%** din cel mai rapid soluționate cereri: **0,98 zile**
- c) Durata în care se încadrează **50%** din cel mai rapid soluționate cereri: **1,94 zile**
- d) Durata în care se încadrează **80%** din cel mai rapid soluționate cereri: **4,08 zile**
- e) Procentul cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor (30 zile): **99,77%**

#### A2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Numărul de reclamații înregistrate la 1000 de conexiuni active: **266,67** reclamații, din care numai **181,49** reclamații sunt reclamații valide referitoare la deranjamente și factură

#### A3. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Numărul de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **181,37** reclamații

#### A4. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **0,12** reclamații

#### A5. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor: **72 h**
- b) Durata în care se încadrează **20%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **0,0331 h**
- c) Durata în care se încadrează **50%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **0,1369 h**
- d) Durata în care se încadrează **80%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **24,8007 h**
- e) Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor: **94,6729%**

## 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: **60 zile**
- b) Durata în care se încadrează **20%** din cel mai rapid soluționate reclamații:
  - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0003 zile**
  - reclamații privind factura: **0,43 zile**
- c) Durata în care se încadrează **50%** din cel mai rapid soluționate reclamații:
  - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0012 zile**
  - reclamații privind factura: **1,24 zile**
- d) Durata în care se încadrează **80%** din cel mai rapid soluționate reclamații:
  - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0033 zile**
  - reclamații privind factura: **6,14 zile**
- e) Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor:
  - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **100%**
  - reclamații privind factura: **100%**