

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - Semestrul I 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 in care se incadreaza **20%** din cel mai rapid solutionate cereri: **0,94 zile**
- c) Durata in care se incadreaza **50%** din cel mai rapid solutionate cereri: **1,54 zile**
- d) Durata in care se incadreaza **80%** din cel mai rapid solutionate cereri: **3,73 zile**
- e) Procentul cererilor solutionate în termenul asumat de furnizor (30 zile): **99,82%**

#### A2. Frecventa reclamatilor utilizatorului final

Numărul de reclamatii înregistrate la 1000 de conexiuni active: **255,91** reclamatii, din care numai **180,01** 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: **179,86** reclamatii

#### A4. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

Numărul de reclamatii privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **0,15** 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: **0,0281 h**
- c) Durata in care se incadreaza **50%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **0,1344 h**
- d) Durata in care se incadreaza **80%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **22,8575 h**
- e) Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor: **95,7199%**

**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: **0,21 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: **1,07 zile**
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații:
  - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0040 zile**
  - reclamații privind factura: **7,57 zile**
- e) Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor:
  - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **99,99%**
  - reclamații privind factura: **100%**