

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: **10 zile**
- b) Durata în care se încadrează **20%** din cel mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- c) Durata în care se încadrează **50%** din cel mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- d) Durata în care se încadrează **80%** din cel mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- e) Procentul cererilor solutionate în termenul asumat de furnizor (30 zile): **99,54%**

**A2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final**

Numărul de reclamații înregistrate la 1000 de conexiuni active: **3,43** reclamații

**A3. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente**

Numărul de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **2,6** reclamații

**A4. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării**

Numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **0,3** 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: **0,00 h**
- c) Durata în care se încadrează **50%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **0,01 h**
- d) Durata în care se încadrează **80%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **3,45 h**
- e) Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor: **84,44%**



**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: **0,07 zile**
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate reclamații: **0,68 zile**
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații: **2,52 zile**
- e) Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor: **98,73%**