

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 în care se încadrează **20%** din cel mai rapid soluționate cereri: **0,99 zile**
- c) Durata în care se încadrează **50%** din cel mai rapid soluționate cereri: **1,98 zile**
- d) Durata în care se încadrează **80%** din cel mai rapid soluționate cereri: **4,12 zile**
- e) Procentul cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor (30 zile): **99,23%**

A2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

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

A3. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

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

A4. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **0,17** 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: **0,0256 h**
- c) Durata în care se încadrează **50%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **0,1983 h**
- d) Durata în care se încadrează **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%**