

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - semestrul I 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 solutionate cereri: **0,96 zile**
- c) Durata în care se încadrează **50%** din cel mai rapid solutionate cereri: **1,79 zile**
- d) Durata în care se încadrează **80%** din cel mai rapid solutionate cereri: **3,77 zile**
- e) Procentul cererilor solutionate în termenul asumat de furnizor (30 zile): **99,844%**

#### A2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Numărul de reclamații înregistrate la 1000 de conexiuni active: **241,33** reclamații, din care numai **147,64** 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: **147,49** reclamații

#### A4. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **0,15** 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: **0,0197 h**
- c) Durata în care se încadrează **50%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **0,9994 h**
- d) Durata în care se încadrează **80%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **23,4886 h**
- e) Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor: **95,2891%**

#### 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 solutionate reclamatii:
  - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0003** zile
  - reclamatii privind factura: **0,30** zile
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0011** zile
  - reclamatii privind factura: **1,78** zile
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0040** zile
  - reclamatii privind factura: **8,88** zile
- e) Procentajul reclamatilor solutionate în termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **99,96%**
  - reclamatii privind factura: **100%**



EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.