



Parametru	Intervalul de esantionare	Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet, asumat (zile)	Durata in care se incadreaza 20% din cele mai rapid solutionate cereri (zile)	Durata in care se incadreaza 50% din cele mai rapid solutionate cereri (zile)	Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri (zile)	Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (%)
A1. Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet	01.01.2019 – 30.06.2019	10 zile	1 zi	1 zi	2 zile	99,97%

Parametru	Intervalul de esantionare	Numarul de reclamatii inregistrate la 1000 de conexiuni active
A2. Frecventa reclamatilor utilizatorului final	01.01.2019 – 30.06.2019	1.16
A3. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente	01.01.2019 – 30.06.2019	0.76
A4. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii	01.01.2019 – 30.06.2019	0.11

Parametru	Intervalul de esantionare	Termenul de remediere a deranjamentelor, asumat	Durata in care se incadreaza 20% din cele mai rapid remediate deranjamente valide (ore)	Durata in care se incadreaza 50% din cele mai rapid remediate deranjamente valide (ore)	Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide (ore)	Procentul deranjamentelor remediate in termenul asumat(%)
A5. Termenul de remediere a deranjamentelor	01.01.2019 – 30.06.2019	72 ore	0	0,01	2.12	87.75

Parametru	Intervalul de esantionare	Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, altele decat cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor	Durata in care se incadreaza 20% din cele mai rapid solutionate reclamatii, altele decat cele referitoare la deranjamente (zile)	Durata in care se incadreaza 50% din cele mai rapid solutionate reclamatii, altele decat cele referitoare la deranjamente (zile)	Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii, altele decat cele referitoare la deranjamente (zile)	Procentul reclamatilor, altele decat cele referitoare la deranjamente, solutionate in termenul asumat de furnizor (%)
A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, altele decat cele referitoare la deranjamente	01.01.2019 – 30.06.2019	60 zile	0.11	0.65	2.6	98.53