

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: **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): **96,51%**

A2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Numărul de reclamații înregistrate la 1000 de conexiuni active: **3,35** reclamații

A3. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Numărul de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **2,81** reclamații

A4. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **0,22** 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: **0,00 h**
- d) Durata în care se încadrează **80%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **0,23 h**
- e) Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor: **91,03%**



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: **0,13 zile**
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate reclamații: **0,47 zile**
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații: **1,55 zile**
- e) Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor: **100%**