

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - Semestrul II 2021

### A. Indicatori de calitate administrativi

#### A1. Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet:

Clienți persoane fizice, servicii furnizate pe bază de abonament:

- 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 soluționate cereri: 1 zi;
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate cereri: 1 zi;
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate cereri: 1 zi;
- e) Procentul cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor: 97,81%.

Clienți persoane juridice, servicii furnizate pe bază de abonament:

- a) Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet, asumat de furnizor: 7 zile lucrătoare;
- b) Durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate cereri: 1 zi;
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate cereri: 1 zi;
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate cereri: 1 zi;
- e) Procentul cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor: 99,04%.

Servicii furnizate pe bază de cartelă preplatită: serviciile de date sunt preactivate la momentul activării Cartelei preplătite. În această situație, activarea serviciilor de date are loc automat după introducerea Cartelei preplătite în echipamentul terminal folosit de utilizator fără a mai fi necesară transmiterea unei solicitări din partea utilizatorului. Prin achiziționarea unei Cartele preplătite care are serviciul de date preactivat, utilizatorul își exprimă acordul pentru traficul de date.

#### A2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Numărul de reclamații înregistrate la 1000 de conexiuni active: 5,10 reclamații.

#### A3. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Numărul de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active: 4,27 reclamații.

#### A4. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active: 0,83 reclamații.

Numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active, servicii furnizate pe bază de abonament: 1,26 reclamații.

Numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active, servicii furnizate pe bază de cartelă preplatită: 0,29 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: 0,91 h;
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid remediate deranjamente valide: 9,25 h;
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid remediate deranjamente valide: 30,10 h
- e) Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor: 69,46%

#### **A6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente**

Servicii furnizate pe bază de cartelă preplatită și clienți persoane fizice, servicii furnizate pe bază de abonament:

- 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: 0,18 zile;
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate reclamații: 1,26 zile;
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații: 3,04 zile;
- e) Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor: 100%.

Clienți persoane juridice, servicii furnizate pe bază de abonament:

- 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: 0,47 zile;
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate reclamații: 1,18 zile;
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații: 2,73 zile;
- e) Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor: 99,45%.