

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestru I (1 Ianuarie – 31 Martie) 2020

### A. Indicatorii de calitate administrativa

#### 1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet (instalare si activare a conexiunilor de internet)

- 1.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapide solutionate cereri: 4 zile
- 1.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapide solutionate cereri: 7 zile
- 1.3. Procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile): 100%

#### 2. Termenul de remediere a deranjamentelor aparute la furnizarea serviciului de internet

- 2.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 15 ore 32 minute
- 2.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 25 ore 52 minute
- 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore): 88%

#### 3. Termenul de solutionare al reclamatiiilor

- 3.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 11 ore 31 minute
- 3.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 30 ore 48 minute
- 3.3. Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (30 zile): 100 %

#### 4. Frecventa reclamatiiilor: 0,1%

#### 5. Frecventa reclamatiiilor referitoare la defectiuni ale serviciului de internet: 0,13%

#### 6. Frecventa reclamatiiilor referitoare la facturare: 0,1%