

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Trimestrul I (1 Ianuarie – 31 Martie 2023)

### 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: 3 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: 09 ore  
11 minute

2.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 18 ore  
40 minute

2.3. Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore):  
98%

3. Termenul de solutionare al reclamatilor

3.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 5 ore 45 minute

3.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 19 ore 17  
minute

3.3. Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (30 zile): 100 %

4. Frecventa reclamatilor: 0,1%

5. Frecventa reclamatilor referitoare la defectiuni ale serviciului de internet: 0,1%

6. Frecventa reclamatilor referitoare la facturare: 0,1%