

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestrul II (1 Aprilie – 30 Iunie) 2019

### A. Indicatorii de calitate administrative

1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)
  - 1.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționate cereri: 6 zile
  - 1.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate cereri: 10 zile
  - 1.3. Procentajul cererilor soluționate în 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 în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 17 ore 16 minute
  - 2.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 26 ore 08 minute
  - 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore): 92%
3. Termenul de soluționare al reclamațiilor
  - 3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 20 ore 19 minute
  - 3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 3z 04 ore 32 minute
  - 3.3. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (30 zile): 100 %
4. Frecvența reclamațiilor: 0.2%
5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet: 0,1%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0,02%