

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestrul II (1 Aprilie – 30 Iunie 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: 3 zile

1.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapide solutionate cereri: 6 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: 12 ore 46 minute

2.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 22 ore 17 minute

2.3. Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore): 95%

3. Termenul de solutionare al reclamatilor

3.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 17 ore 31minute

3.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 25 ore08 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%