

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestrul III (1 Iulie – 31 Septembrie) 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: 10 zile
- 1.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate cereri: 15 zile
- 1.3. Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile): 98%

#### 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: 14 ore 35 minute
- 2.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 22 ore 08 minute
- 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore): 100%

#### 3. Termenul de soluționare al reclamațiilor

- 3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 04 ore 58 minute
- 3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 19 ore 44 minute
- 3.3. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (30 zile): 100 %

#### 4. Frecvența reclamațiilor: 0,1%

#### 5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet: 0,1%

#### 6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0,1%