

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestrul III (1 Iulie – 31 Septembrie 2020)

### A. Indicatorii de calitate administrativa

#### 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: 8 ore 03 minute
- 2.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24 ore 39 minute
- 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore): 93%

#### 3. Termenul de soluționare al reclamațiilor

- 3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 1 ora 38 minute
- 3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 22 ore 08 minute
- 3.3. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (30 zile): 100 %

#### 4. Frecvența reclamațiilor: 0,11%

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

#### 6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0,14%