

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

Trimestrul III (1 Iulie – 31 Septembrie 2021)

### 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: 5 zile

1.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate cereri: 7 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: 12 ore  
40 minute

2.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 25 ore  
11 minute

2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore):  
94%

3. Termenul de soluționare al reclamațiilor

3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 2 ore 09 minute

3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 23 ore 43  
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: 0,01%