

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (trimestrul IV. 2019)

### **A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 8 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 90,7 %

### **A2. Termenul de rmediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamentevalide:3 zi
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h): 91 %

### **A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 270** reclamatii la 1000 de linii.

### **A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 298** reclamatii la 1000 de linii

### **A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 0** reclamatii la 1000 de facturi

### **A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali:**

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 48 ora
  - reclamatii privind factura: 4 zile
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 4 zile
  - reclamatii privind factura: 15 zile
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (72 h): 91 %
  - reclamatii privind factura (30 zile): 100 %