

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (01.04 - 30.06 2021)

### A. Indicatori de calitate administrativi

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 5 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 9 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 97,58 %

#### A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 11,87 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 20,18 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h) 98,93 %

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final:** 31,47 reclamatii raportat la 1000 de linii

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:** 42,78 reclamatii rap. la 1000 de linii.

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii:** 15,33 reclamatii rap. la 1000 facturi.

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 9,92 ore
  - reclamatii privind factura: 5 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 22,70 ore
  - reclamatii privind factura: 6 zile
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (72 h): 98,42 %
  - reclamatii privind factura (30 zile): 98,14 %