

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

### **- Semestrul II 2022 -**

#### **A. Indicatori de calitate administrativi**

##### **A1. Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet**

- a) Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet, asumat de furnizor: **30 zile**
- b) Durata in care se incadreaza **20%** din cel mai rapid solutionate cereri: **1,01 zile**
- c) Durata in care se incadreaza **50%** din cel mai rapid solutionate cereri: **1,94 zile**
- d) Durata in care se incadreaza **80%** din cel mai rapid solutionate cereri: **4,11 zile**
- e) Procentul cererilor solutionate în termenul asumat de furnizor (30 zile): **99,68%**

##### **A2. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final**

Numărul de reclamatii înregistrate la 1000 de conexiuni active: **214,15** reclamatii, din care numai **141,36** reclamatii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura

##### **A3. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente**

Numărul de reclamatii referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **141,24** reclamatii

##### **A4. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii**

Numărul de reclamatii privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **0,12** reclamatii

##### **A5. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor: **72 h**
- b) Durata in care se incadreaza **20%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **0,0394 h**
- c) Durata in care se incadreaza **50%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **3,0621 h**
- d) Durata in care se incadreaza **80%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **25,4169 h**
- e) Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor: **92,5492%**

##### **A6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente**

- a) Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor: **60 zile**

- b) Durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,00031** zile
  - reclamatii privind factura: **0,19** zile
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,00073** zile
  - reclamatii privind factura: **0,99** zile
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,00278** zile
  - reclamatii privind factura: **5,00** zile
- e) Procentajul reclamatiiilor solutionate în termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **99,99%**
  - reclamatii privind factura: **100%**