



## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - Semestrul I 2023 -

### 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: **0,99 zile**
- c) Durata in care se incadreaza **50%** din cel mai rapid solutionate cereri: **1,89 zile**
- d) Durata in care se incadreaza **80%** din cel mai rapid solutionate cereri: **4,08 zile**
- e) Procentul cererilor solutionate în termenul asumat de furnizor (30 zile): **99,59%**

#### A2. Frecventa reclamatilor utilizatorului final

Numărul de reclamatii înregistrate la 1000 de conexiuni active: **196,87** reclamatii, din care numai **148,07** reclamatii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura

#### A3. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

Numărul de reclamatii referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **148,02** reclamatii

#### A4. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

Numărul de reclamatii privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **0,05** 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: **0,0594 h**



- c) Durata în care se încadrează **50%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **3,2642 h**
- d) Durata în care se încadrează **80%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **23,8414 h**
- e) Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor: **93,3265%**

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

- a) Termenul de soluționare a reclamațiilor 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 soluționate reclamații:
  - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,00044 zile**
  - reclamații privind factura: **0,08 zile**
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate reclamații:
  - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,00179 zile**
  - reclamații privind factura: **1,05 zile**
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații:
  - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,00278 zile**
  - reclamații privind factura: **3,01 zile**
- e) Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor:
  - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **99,96%**
  - reclamații privind factura: **100%**