



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

### A. Indicatorii 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: **1,02 zile**
- c) Durata in care se incadreaza **50%** din cel mai rapid solutionate cereri: **2,01 zile**
- d) Durata in care se incadreaza **80%** din cel mai rapid solutionate cereri: **4,96 zile**
- e) Procentul cererilor solutionate în termenul asumat de furnizor (30 zile): **99,11%**

#### A2. Frecventa reclamatilor utilizatorului final

Numărul de reclamatii înregistrate la 1000 de conexiuni active: **253,92** reclamatii, din care numai **208,52** 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: **208,16** reclamatii

#### A4. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

Numărul de reclamatii privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **0,36** 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: **0,0456 h**
- c) Durata in care se incadreaza **50%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **1,7769 h**
- d) Durata in care se incadreaza **80%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **24,0784 h**
- e) Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor: **92,5531%**

#### 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: **0,00057** zile
  - reclamații privind factura: **0,39** zile
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate reclamații:
  - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,00278** zile
  - reclamații privind factura: **2,87** zile
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații:
  - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,00404** zile
  - reclamații privind factura: **5,94** zile
- e) Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor:
  - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **99,91%**
  - reclamații privind factura: **100%**