



Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - Semestrul II 2024 -

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: **1,03 zile**
- c) Durata in care se incadreaza **50%** din cel mai rapid solutionate cereri: **2,20 zile**
- d) Durata in care se incadreaza **80%** din cel mai rapid solutionate cereri: **5,97 zile**
- e) Procentul cererilor solutionate în termenul asumat de furnizor (30 zile): **98,89%**

A2. Frecventa reclamatilor utilizatorului final

Numărul de reclamatii înregistrate la 1000 de conexiuni active: **257,65** reclamatii, din care numai **170,46** 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: **170,38** reclamatii

A4. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

Numărul de reclamatii privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **0,08** 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: **0,07 h**
- c) Durata in care se incadreaza **50%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **4,06 h**
- d) Durata in care se incadreaza **80%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **25,92 h**
- e) Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor: **91,9667%**

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: **0,00083** zile
 - reclamatii privind factura: **1,03** zile
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,00292** zile
 - reclamatii privind factura: **3,99** zile
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,00667** zile
 - reclamatii privind factura: **5,82** zile
- e) Procentajul reclamatiiilor solutionate în termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **99,94%**
 - reclamatii privind factura: **100%**