

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - Semestrul I 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: **0,97 zile**
- c) Durata in care se incadreaza **50%** din cel mai rapid solutionate cereri: **1,88 zile**
- d) Durata in care se incadreaza **80%** din cel mai rapid solutionate cereri: **4,20 zile**
- e) Procentul cererilor solutionate în termenul asumat de furnizor (30 zile): **98,96%**

#### A2. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

Numărul de reclamatii înregistrate la 1000 de conexiuni active: **241,74** reclamatii, din care numai **166,19** 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: **166,01** reclamatii

#### A4. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii

Numărul de reclamatii privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **0,19** 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: **0,0667 h**
- c) Durata in care se incadreaza **50%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **3,4361 h**
- d) Durata in care se incadreaza **80%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **22,7137 h**
- e) Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor: **94,5236%**

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

- a) Termenul de solutionare a reclamatilor 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: **0,00060** zile
  - **reclamatii privind factura: 0,71 zile**
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,00278** zile
  - **reclamatii privind factura: 2,75 zile**
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,00626** zile
  - **reclamatii privind factura: 4,86 zile**
- e) Procentajul reclamatilor solutionate în termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **99,99%**
  - **reclamatii privind factura: 100%**