

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

- semestrul II 2019 -

### A.1. Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet

Parametru:	Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet, asumat (zile)	Durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate cereri	Durata în care se încadrează 50% din cele mai rapid soluționate cereri	Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri	Procentajul cererilor soluționate în termenul asumat
Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet	30	1	3	7	99.37%

### A.2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Parametru	Numărul de reclamații înregistrate la 1000 de conexiuni active
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	353.06

### A.3. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Parametru	Numărul de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active
Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	200.56

### A.4. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Parametru	Numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active
Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	26.55

**A.5. Termenul de remediere a deranjamentelor**

Parametru: Termenul de remediere a deranjamentelor	Termenul de remediere a deranjamentelor, asumat; (ore)	Durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid remediate deranjamente valide	Durata in care se incadreaza 50% din cel mai rapid remediate deranjamente valide	Durata in care se încadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide	Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat
	72	0.68	4.54	24.31	94.61%

**A.6 Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente**

Parametru Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente	Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor; (ore)	Durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente	Durata in care se incadreaza 50% din cele mai rapid soluționate reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente	Durata in care se încadreaza 80% din cele mai rapid soluționate reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente	Procentajul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor.
	72	0,007	3.06	22.67	95.19