

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - semestrul I 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 | 60 | 1 | 5 | 14 | 93% |

A.2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

| Parametru | Numărul de reclamații înregistrate la 1000 de conexiuni active |
|--|--|
| Frecvența reclamațiilor utilizatorului final | 544.92 |

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 | 415.68 |

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 | 33.51 |

A.5. Termenul de remediere a deranjamentelor

| | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|
| Parametru: Termenul de remediere a deranjamentelor | Termenul de 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 incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide | Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat |
| | 24 | 0.77 | 2.42 | 18.63 | 86% |

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 incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente | Procentajul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente , soluționate în termenul asumat de furnizor. |
| | 24 | 0.30 | 1.77 | 23.06 | 81.19% |