

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - semestrul II 2020 -

### 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	7	18	99.09%

### A.2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Parametru	Numărul de reclamații înregistrate la 1000 de conexiuni active
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	377.28

### 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	341.32

### 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	35.95

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

Parametru: Termenul de remediere a deranjamentelor	<b>Termenul de remediere a deranjamentelor, asumat; (ore)</b>	Durata în care se încadrează <b>20%</b> din cel mai rapid remediate deranjamente valide	Durata în care se încadrează <b>50%</b> din cel mai rapid remediate deranjamente valide	Durata în care se încadrează <b>80%</b> din cele mai rapid remediate deranjamente valide	Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat
	24	0.38	2.13	13.75	89.16%

**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, <b>altele decât cele referitoare la deranjamente</b>	<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor; (ore)</b>	Durata în care se încadrează <b>20%</b> din cel mai rapid soluționate reclamatii, <b>altele decât cele referitoare la deranjamente</b>	Durata în care se încadrează <b>50%</b> din cele mai rapid soluționate reclamatii, <b>altele decât cele referitoare la deranjamente</b>	Durata în care se încadrează <b>80%</b> din cele mai rapid soluționate reclamatii, <b>altele decât cele referitoare la deranjamente</b>	Procentajul reclamațiilor, <b>altele decât cele referitoare la deranjamente</b> , soluționate în termenul asumat de furnizor.
	480	0.41	3.37	24.35	99.48%