

## Indicatori calitate – Q3 2019

Indicatori de calitate conform Deciziei ANCOM 1201/2011

### A.1 - Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces internet

- Durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate activari: **3 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate activari: **10 zile**
- Procentajul cererilor solutionate in termenul asumat de furnizor: **99.8%**

### A.2 - Termenul de remediere al deranjamentelor

- Durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri: **2 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri: **6 ore**
- Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate in termenul asumat de furnizor: **99%**

### A.3 - Frecventa reclamatilor utilizatorului final

- Numar reclamatii / numar utilizatori: **0.01**

### A.4 - Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

- Numar reclamatii / numar utilizatori: **0.05**

### A.5 - Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

- Numar reclamatii / numar facturi emise: **0**

### A.6 - Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali

- Durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri: **5 ore**
  - Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri: **16 ore**
  - Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate in termenul asumat de furnizor: **99%**
- 