

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

### Q1 2019

#### 1. Termenul de remediere a deranjamentelor

1.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:	5:36 Ore
1.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:	10:41 Ore
1.3. Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (6 h):	61.59 %

#### 2. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

2.1. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final pe numar de clienti:	14.97 %
-------------------------------------------------------------------------	---------

#### 3. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

3.1. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente pe numar de clienti:	8.66 %
3.2. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente pe numar de servicii:	3.98 %

#### 4. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali

4.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:	1:37 Ore
4.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:	4:11 Ore
4.3. Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (6 h):	78.77 %

#### 5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii

5.1. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii:	0 %
----------------------------------------------------------------	-----

#### 6. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

6.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:	2 Zile
6.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri:	5 Zile
6.3. Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile):	85.51 %