

## Indicatori calitate – Q1 2023

### 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: **35 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate activari: **126 zile**
- Procentajul cererilor solutionate in termenul asumat de furnizor: **65.63%**

#### 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: **7 ore**
- Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate in termenul asumat de furnizor: **97.11%**

#### A.3 - Frecventa reclamatilor utilizatorului final

- Numar reclamatii / numar utilizatori: **0.3046**

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

- Numar reclamatii / numar utilizatori: **0.2892**

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

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

#### A.6 - Termenul de remediere al deranjamentelor

- Durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri: **3 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri: **8 ore**
- Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate in termenul asumat de furnizor: **95.45%**

