

Indicatori calitate – Q2 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: **43 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate activari: **106 zile**
- Procentajul cererilor solutionate in termenul asumat de furnizor: **48.28%**

A.2 - 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: **10 ore**
- Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate in termenul asumat de furnizor: **93.37%**

A.3 - Frecventa reclamatilor utilizatorului final

- Numar reclamatii / numar utilizatori: **0.3195**

A.4 - Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

- Numar reclamatii / numar utilizatori: **0.3074**

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: **4 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri: **24 ore**
- Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate in termenul asumat de furnizor: **88.98%**

