

## Indicatori calitate – Q1 2020

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: **28 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate activari: **82 zile**
- Procentajul cererilor solutionate in termenul asumat de furnizor: **61.9%**

### 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: **4 ore**
- Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate in termenul asumat de furnizor: **98.05%**

### A.3 - Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

- Numar reclamatii / numar utilizatori: **0.3255**

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

- Numar reclamatii / numar utilizatori: **0.313**

### A.5 - Frecventa reclamatiiilor 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: **7 ore**
- Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate in termenul asumat de furnizor: **96.93%**



**Adresa:**  
Bd. Dimitrie Pompeiu 9-9A, Clădirea 20, Et. 2  
Iride Business Park, 020335, Sector 2, București

T: +4021 539 00 00  
F: +4021 242 10 05  
E: office@primetelecom.ro