

## Indicatori calitate – Q4 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: **65 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate activari: **201 zile**
- Procentajul cererilor solutionate in termenul asumat de furnizor: **52.78%**

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

- Durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri: **1 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: **95.27%**

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

- Numar reclamatii / numar utilizatori: **0.2988**

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

- Numar reclamatii / numar utilizatori: **0.297**

#### 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: **18 ore**
- Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate in termenul asumat de furnizor: **92.33%**

