

## INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

01.07.2018-31.12.2018

### A.1 Termenul de furnizare a serviciului de acces Internet

- a) Termenul de furnizare a serviciului de acces la Internet, asumat de furnizor: 20 zile
- b) Durata in care se incadreaza 20% din cel mai rapid solutionate cereri: -
- c) Durata in care se incadreaza 50% din cel mai rapid solutionate cereri: -
- d) Durata in care se incadreaza 80% din cel mai rapid solutionate cereri: -
- e) Procentajul cererilor solutionate in termenul asumat de furnizor: -

Nota explicativa: in perioada de raportare nu au fost conectati clienti.

### A.2 Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

$$N_{r1000} = N_r / N_{ca} * 1000$$

$N_{r1000}$ - reprezinta numarul de reclamatii inregistrate la 1000 de conexiuni active, in perioada de raportare

$N_r$ - reprezinta numarul total de reclamatii inregistrate in perioada de raportare

$N_{ca}$ - reprezinta numarul de conexiuni active ale serviciului de acces la Internet inregistrate in ultimii zi a perioadei de raportare

$$N_{r1000} = 17/29 * 1000 = 586.21$$

### A.3 Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

$$N_{rd1000} = N_{rd} / N_{ca} * 1000$$

$N_{rd1000}$ - reprezinta numarul de reclamatii referitoare la deranjamente valide, inregistrate la 1000 de conexiuni active, in perioada de raportare

$N_{rd}$ - reprezinta numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente valide, inregistrate in perioada de raportare

$N_{ca}$ - reprezinta numarul de conexiuni active ale serviciului de acces la Internet inregistrate in ultimii zi a perioadei de raportare

$$N_{rd1000} = 17/29 * 1000 = 586.21$$

#### A.4 Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii

$$N_{rf1000} = N_{rf}/N_{ca} * 1000$$

$N_{rf1000}$ - reprezinta numarul de reclamatii privind corectitudinea facturarii, inregistrate la 1000 de conexiuni active, in perioada de raportare

$N_{rf}$ - reprezinta numarul total de reclamatii privind corectitudinea facturarii, inregistrate in perioada de raportare

$N_{ca}$ - reprezinta numarul de conexiuni active ale serviciului de acces la Internet inregistrate in ultimii zi a perioadei de raportare

$$N_{rf1000} = 0/29 * 1000 = 0$$

#### A.5 Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor: 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 20% din cel mai rapid remediate deranjamente valide: 1 ora
- c) Durata in care se incadreaza 50% din cel mai rapid remediate deranjamente valide: 2 ore
- d) Durata in care se incadreaza 80% din cel mai rapid remediate deranjamente valide: 4 ore
- e) Procentajul deranjamentelor remediate in termenul asumat de furnizor: 100%

#### A.6 Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali, altele decat cele referitoare la deranjamente

In perioada de raportare nu au existat alte reclamatii fata de cele referitoare la deranjamente.