

ZoriNet S.R.L

Indicatori de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet calculate potrivit dispozitiilor Deciziei Presedintelui ANCOM nr. 1201/2011

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
– trimestrul III 2020**

A. Indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 1 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (21 zile): 100%

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 10 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 36 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 ore): 98 %

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0.3% reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0.25%

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0.08%

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 20 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 37 de ore
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor: 48 de ore (99%)