



### Indicatorii de calitate pentru serviciile de acces la Internet, în perioada 01.01.2019 - 30.06.2019

	Termenul asumat (zile)	Di20 - Durata în care se încadrează 20% (zile)	Di50 - Durata în care se încadrează 50% (zile)	Di80 - Durata în care se încadrează 80% (zile)	Pi - Procentajul cererilor soluționate în termenul asumat (%)
A1: Cereri instalare	60	1	6	21	97
	<b>Nr1000 - Numărul de reclamații la 1000 de conexiuni active</b>				
A2: Frecvența reclamațiilor	189.143				
	<b>Nrd1000 - Numărul deranjamentelor la 1000 de conexiuni active</b>				
A3: Frecvența deranjamentelor	189.143				
	<b>Nrf1000 - Numărul tichetelor pentru facturi la 1000 de conexiuni active</b>				
A4: Frecvența tichetelor pentru facturi	0				
	Termenul asumat (ore)	Dd20 - Durata în care se încadrează 20% (ore)	Dd50 - Durata în care se încadrează 50% (ore)	Dd80 - Durata în care se încadrează 80% (ore)	Pd - Procentajul deranjamentelor soluționate în termenul asumat (%)
A5: Termen remediere deranjamente	24	1	8	64	64
	Termenul asumat (zile)	Dx20 - Durata în care se încadrează 20% (zile)	Dx50 - Durata în care se încadrează 50% (zile)	Dx80 - Durata în care se încadrează 80% (zile)	Px - Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat (%)
A6: Termen remediere alte reclamații	3	0	0	0	100