

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

**Q2 2018**

### 1. Termenul de remediere a deranjamentelor

1.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:	2:14 Ore
1.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:	4:42 Ore
1.3. Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (6 h):	75.08 %

### 2. Frecventa reclamatilor utilizatorului final

2.1. Frecventa reclamatilor utilizatorului final pe numar de clienti:	22.82 %
---	---------

### 3. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

3.1. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente pe numar de clienti:	9.03 %
3.2. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente pe numar de servicii:	4.34 %

### 4. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali

4.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:	0:41 Ore
4.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:	2:25 Ore
4.3. Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (6 h):	85.02 %

### 5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii

5.1. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii:	0.60 %
--	--------

### 6. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

6.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:	1 Zile
6.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri:	2 Zile
6.3. Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile):	95.54 %

**Digital Cable Systems**

Conect Business Center, B-dul Dimitrie Pompei, nr 10A, Sector 2, Bucuresti 020337, Romania  
Telefon: (+4) 021 5296111, Telefon: (+4) 021 5296402, Fax: (+4) 021 5296112, Customer Service :0800 390390