

# PARAMETRI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

## DIGITAL CABLE SYSTEMS S.A.

Anul raportării: 2019

Semestrul raportării: I

### 1. Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet

- a) Termenul asumat în contract pentru furnizarea serviciului: 15 zile
- b) Durata în care se încadrează 20% din cele mai rapide soluționate cereri: 1 zile
- c) Durata în care se încadrează 50% din cele mai rapide soluționate cereri: 2 zile
- d) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționate cereri: 4 zile
- e) Procentaj cereri soluționate în termenul convenit cu utilizatorul: 94.5657 procent

### 2. Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali

- a) Numărul de reclamații înregistrate la 1000 de conexiuni active: 319.630154

### 3. Frecvența reclamațiilor la deranjamente

- a) Numărul de reclamații la deranjamente înregistrate la 1000 de conexiuni active: 288.304804

### 4. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

- a) Numărul de reclamații privind corectitudinea facturării înregistrate la 1000 de conexiuni active: 0.966517

### 5. Termene de remediere a deranjamentelor

- a) Termen asumat prin contract pentru remedierea deranjamentelor: 48 ore
- b) Durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate deranjamente: 3.0000 ore
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate deranjamente: 17.0000 ore

- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate deranjamente: 22.0000 ore
- e) Procentaj deranjamente soluționate în termenul convenit cu utilizatorul: 87.9613 procent

## 6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali - altele decât deranjamente

- a) Termenul asumat pentru soluționarea reclamațiilor: 3 zile
- b) Durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate reclamații: 1.00000000 zile
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate reclamații: 1.00000000 zile
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații: 2.00000000 zile
- e) Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor: 99.8541 procent

*Data creării: 26.08.2019 16:19:14*