

## **Parametrii de calitate aferenți intervalului 01.07.2020- 31.12.2020**

### **A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet**

#### **Servicii furnizate prin intermediul tehnologiei mobile:**

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet este de 7 zile.

- A. durata în care se încadrează 20% din cele mai rapid soluționate cereri este o zi.
- B. durata în care se încadrează 50% din cele mai rapid soluționate cereri este o zi.
- C. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri este o zi.
- D.100% din cererile de activare ale serviciului de acces la Internet au fost soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali.

#### **Servicii furnizate prin intermediul tehnologiei fixe:**

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet este de 30 de zile calendaristice.

- A. durata în care se încadrează 20% din cele mai rapid soluționate cereri este o zi.
- B. durata în care se încadrează 50% din cele mai rapid soluționate cereri este 2 zile.
- C. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri este 3 zile.
- D 99.92% din cererile de activare ale serviciului de acces la Internet au fost soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali.

### **A.2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final**

Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali este 75,7.

### **A.3. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente**

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente este 36,6.

### **A.4. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării**

Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării este 10,3.

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

Termenul de remediere a deranjamentelor este de 72 ore.

- durata în care se încadrează 20% din cele mai rapid remediate deranjamente valide, inclusiv cele datorate unor circumstanțe deosebite este 5 ore.
- durata în care se încadrează 50% din cele mai rapid remediate deranjamente valide, inclusiv cele datorate unor circumstanțe deosebite este 22 ore.
- durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide, inclusiv cele datorate unor circumstanțe deosebite este 41 ore.
- 95,09% din deranjamentele reclamate au fost remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali.

#### **A.6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decăt cele referitoare la deranjamente**

Termenul de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali, altele decăt cele referitoare la deranjamente, ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale serviciului de acces la Internet, este de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii acestora de către Vodafone România.

- A. durata în care se încadrează 20% din cele mai rapid soluționate reclamații, altele decăt cele referitoare la deranjamente, este o zi.
- B. durata în care se încadrează 50% din cele mai rapid soluționate reclamații, altele decăt cele referitoare la deranjamente, este 3 zile.
- C. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații, altele decăt cele referitoare la deranjamente, este 37 zile.
- C. 70% din reclamații, altele decăt cele referitoare la deranjamente, au fost remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali.