

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (01.04 - 30.06 2013)

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: 5 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 9 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 97.93 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 10.82 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 20.66 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h) 98.38 %

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 30.31 reclamatii raportat la 1000 de linii

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 41.48 reclamatii rap. la 1000 de linii.

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 16.44 reclamatii rap. la 1000 facturi.

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 9.52 ore
 - reclamatii privind factura: 4 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 22.06 ore
 - reclamatii privind factura: 7 zile
- c) Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (72 h): 98.87 %
 - reclamatii privind factura (30 zile): 97.38 %

