

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (01.04 - 30.06 2016)

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: 6 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 10 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 97,95 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 10,61 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 21,34 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h) 99,17 %

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 29,46 reclamatii raportat la 1000 de linii

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 41,20 reclamatii rap. la 1000 de linii.

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 17,71 reclamatii rap. la 1000 facturi.

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 9,01 ore
 - reclamatii privind factura: 5 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 22,83 ore
 - reclamatii privind factura: 7 zile
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (72 h): 97,13 %
 - reclamatii privind factura (30 zile): 98,25 %

