

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (01.01 - 31.03 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: 5 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 8 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 98.88 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 10.78 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 19.46 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h) 98.71 %

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 28.83 reclamatii raportat la 1000 de linii

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 39.38 reclamatii rap. la 1000 de linii.

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 14.64 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: 9.81 ore
 - reclamatii privind factura: 3 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 27.57 ore
 - reclamatii privind factura: 8 zile
- c) Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (72 h): 98.65 %
 - reclamatii privind factura (30 zile): 98.19 %

