

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (01.07 - 30.09 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: 4 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): 97,78 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 9,05 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 20,38 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h) 98,95 %

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 29,55 reclamatii raportat la 1000 de linii

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 41,52 reclamatii rap. la 1000 de linii.

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 14,30 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: 10,68 ore
 - reclamatii privind factura: 3 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 14,07 ore
 - reclamatii privind factura: 7 zile
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (72 h): 97,84 %
 - reclamatii privind factura (30 zile): 98,40 %

