

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (01.04 - 30.06 2019)

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): 98.83 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 9.99 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 19.58 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h) 98.48 %

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 29.01 reclamatii raportat la 1000 de linii

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 38.00 reclamatii rap. la 1000 de linii.

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 14.66 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: 11.99 ore
 - reclamatii privind factura: 3 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 18.75 ore
 - reclamatii privind factura: 7 zile
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (72 h): 97.75 %
 - reclamatii privind factura (30 zile): 98.33 %