

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (01.07 - 30.09 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
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 9
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile) 97.67

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 9.16
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 19.00
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h) 98.90

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 28.80 reclamatii raportat la 1000 de

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 39.49 reclamatii rap. la 1000 de lini

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea factu 16.98 reclamatii rap. la 1000 factur

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: 10.21 ore
 - reclamatii privind factura: 3 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 19.20 ore
 - reclamatii privind factura: 9 zile
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (72 h) 98.51 %
 - reclamatii privind factura (30 zile) 97.63 %

zile
zile
%

ore
ore
%

» linii

i.

i.