

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (01.10 - 31.12 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: 3
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 8
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile) 99.19

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 9.84
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 19.07
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (7 zile) 98.66

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 30.67 reclamatii raportat la 1000 de

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 39.62 reclamatii rap. la 1000 de lini

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea factu 15.01 reclamatii rap. la 1000 factur

A6. Termenul de solutionare a reclamatiilor 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: 4 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 reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (72 h) 98.62 %
 - reclamatii privind factura (30 zile) 98.69 %

zile
zile
%

ore
ore
%

» linii

i.

i.