

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (01.01 - 31.03 2020)

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: 8
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile) 98.46

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 10.11
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 20.63
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (7 zile) 98.68

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 29.50 reclamatii raportat la 1000 de

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 39.95 reclamatii rap. la 1000 de lini

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea factu 15.80 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: 11.27 ore
 - reclamatii privind factura: 3 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 20.46 ore
 - reclamatii privind factura: 8 zile
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (72 h) 98.52 %
 - reclamatii privind factura (30 zile) 98.89 %

zile
zile
%

ore
ore
%

» linii

i.

i.