



## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- trimestrul II 2015 –

### 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: 5 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 10 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (21 zile): 98.39 %

#### A2. Termenul de remediere a deranjamentelor de la crearea tichetului pana la trecerea lui in departamentul service-rezolvate

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 17.52 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 45.19 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): 98.25 %

#### A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 53.8 reclamatii la 1000 de linii, din care numai 42.86 reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

#### A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 50.95 reclamatii la 1000 de linii

#### A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 2.85 reclamatii la 1000 de facturi

#### A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

- i. reclamatii de nefunctionare: 17.13 ore
- ii. reclamatii privind factura: 6.90 zile

- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

- i. reclamatii de nefunctionare: 45.07 ore
- ii. reclamatii privind factura: 16.08 zile

- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:

- i. reclamatii de nefunctionare (72 h): 98.15 %
- ii. reclamatii privind factura (30 zile): 99.56 %