



Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- trimestrul III 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: 4 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 9 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (21 zile): 99.28 %

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: 21.09 ore
 - b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 49.54 ore
 - c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): 97.57 %
- A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final:** 62.98 reclamatii la 1000 de linii, din care numai 46.01 reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 60.14 reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 2.84 reclamatii la 1000 de facturi

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

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

- i. reclamatii de nefunctionare: 21.06 ore
- ii. reclamatii privind factura: 7.68 zile

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

- i. reclamatii de nefunctionare: 50.15 ore
- ii. reclamatii privind factura: 7.72 zile

- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:

- i. reclamatii de nefunctionare (72 h): 97.52 %
- ii. reclamatii privind factura (30 zile): 98.88 %