

Indicatori de calitate
pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Trimestrul 4 2014

| Nr | Parametru | Valoare |
|----------|--|-------------------|
| 1 | Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet | |
| | Durata in care se incadreaza 80% din cel e mai rapid solutionate cereri: | 23 zile |
| | Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri | 75 zile |
| | Procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final | 87 % |
| 2 | Termenul de remediere a deranjamentelor | |
| | Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide | 5:46 h |
| | Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide | 23:43 h |
| | Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip | 87 % |
| 3 | Frecventa reclamatilor primite de la utilizatorii finali | |
| | Numarul de reclamatii inregistrate in intervalul de raportare la 1000 linii | 113 |
| 4 | Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente | |
| | Numarul de reclamatii inregistrate in intervalul de raportare la 1000 linii | 149 |
| 5 | Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii | |
| | Numarul de reclamatii inregistrate in intervalul de raportare la 1000 linii | 1.51 |
| 6 | Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali | |
| | Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații - Reclamatii privind nefunctionare a serviciilor - Reclamatii privind corectitudinea facturii | 15:22 h 24 h |
| | Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: - Reclamatii privind nefunctionarea serviciilor - Reclamatii privind corectitudinea facturii | 3:45:03 z 48 h |
| | Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat - reclamatii privind nefunctionare a serviciilor - reclamatii privind corectitudinea facturii. | 93 % 99 % |