

Indicatori de calitate
pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Trimestrul 1 2015

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:	21 zile
	Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri	69 zile
	Procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final	92 %
2	Termenul de remediere a deranjamentelor	
	Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide	3:50 h
	Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide	20:10 h
	Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip	93 %
3	Frecventa reclamatilor primite de la utilizatorii finali	
	Numarul de reclamatii inregistrate in intervalul de raportare la 1000 linii	93
4	Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente	
	Numarul de reclamatii inregistrate in intervalul de raportare la 1000 linii	119
5	Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii	
	Numarul de reclamatii inregistrate in intervalul de raportare la 1000 linii	1.50
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	14:10 h 24 h
	Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: - Reclamatii privind nefunctionarea serviciilor - Reclamatii privind corectitudinea facturii	3:22:10 z 48 h
	Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat - reclamatii privind nefunctionare a serviciilor - reclamatii privind corectitudinea facturii.	96 % 100 %