

Indicatori de calitate  
pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Trimestrul 2 2015

| Nr       | Parametru  | Valoare         |
|----------|--|-----------------|
| <b>1</b> | <b>Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet</b>   |                 |
|          | Durata in care se incadreaza 80% din cel e mai rapid solutionate cereri:   | 19 zile         |
|          | Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri   | 6 zile          |
|          | Procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final   | 92 %            |
| <b>2</b> | <b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>   |                 |
|          | 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  | 2:10 h          |
|          | Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip   | 93 %            |
| <b>3</b> | <b>Frecventa reclamatilor primite de la utilizatorii finali</b>  |                 |
|          | Numarul de reclamatii inregistrate in intervalul de raportare la 1000 linii  | 87              |
| <b>4</b> | <b>Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente</b>  |                 |
|          | Numarul de reclamatii inregistrate in intervalul de raportare la 1000 linii  | 132             |
| <b>5</b> | <b>Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii</b>  |                 |
|          | Numarul de reclamatii inregistrate in intervalul de raportare la 1000 linii  | 115             |
| <b>6</b> | <b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>   |                 |
|          | Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații<br>- Reclamatii privind nefunctionare a serviciilor<br>- Reclamatii privind corectitudinea facturii | 14:10 h<br>24 h |
|          | Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații:<br>- Reclamatii privind nefunctionarea serviciilor<br>- Reclamatii privind corectitudinea facturii | 2:10 H<br>48 h  |
|          | Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat<br>- reclamatii privind nefunctionare a serviciilor<br>- reclamatii privind corectitudinea facturii.                  | 98 %<br>100 %   |