

Indicatori de calitate  
pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Trimestrul 3 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:	10zile
	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	91 %
<b>2</b>	<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
	Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide	3:35 h
	Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide	1:40 h
	Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip	97 %
<b>3</b>	<b>Frecventa reclamatilor primite de la utilizatorii finali</b>	
	Numarul de reclamatii inregistrate in intervalul de raportare la 1000 linii	112
<b>4</b>	<b>Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente</b>	
	Numarul de reclamatii inregistrate in intervalul de raportare la 1000 linii	127
<b>5</b>	<b>Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii</b>	
	Numarul de reclamatii inregistrate in intervalul de raportare la 1000 linii	11
<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 - Reclamatii privind nefunctionare a serviciilor - Reclamatii privind corectitudinea facturii	10:10 h 24 h
	Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: - Reclamatii privind nefunctionarea serviciilor - Reclamatii privind corectitudinea facturii	2:10 H 48 h
	Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat - reclamatii privind nefunctionare a serviciilor - reclamatii privind corectitudinea facturii.	97 % 100 %