

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul IV 2013 -

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: **5 zile**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **12 zile**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (21 zile): **97.92 %**

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: **18.64 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **49.19 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): **97.08 %**

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 119.40 reclamatii la 1000 de linii, din care numai **77.46** reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 74.29 reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 3.17 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: **19.36 ore**
 - ii. reclamatii privind factura: **7 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - i. reclamatii de nefunctionare: **45.54 ore**
 - ii. reclamatii privind factura: **15.86 zile**
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - i. reclamatii de nefunctionare (72 h): **98.47 %**
 - ii. reclamatii privind factura (30 zile): **98.46 %**