

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul IV 2017 –

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: 7 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 20 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (21 zile): 96 %

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: 24.62 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 69.15 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): 95.66 %

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 47.18 reclamatii la 1000 de linii, din care numai 36.87 reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 45.81 reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 1.37 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: 23.04 ore
 - ii. reclamatii privind factura: 7.14 zile
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - i. reclamatii de nefunctionare: 65.76 ore
 - ii. reclamatii privind factura: 17.90 zile
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - i. reclamatii de nefunctionare (72 h): 96.10 %
 - ii. reclamatii privind factura (30 zile): 97.99 %