

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul III 2016 –

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): 98.27 %

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: 22.71 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 64.48 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): 96.17 %

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 49.89 reclamatii la 1000 de linii, din care numai 32.97 reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 48.30 reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 1.59 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: 22.33 ore
 - ii. reclamatii privind factura: 12.81 zile
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - i. reclamatii de nefunctionare: 62.08 ore
 - ii. reclamatii privind factura: 21.99 zile
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - i. reclamatii de nefunctionare (72 h): 96.32 %
 - ii. reclamatii privind factura (30 zile): 97.78 %