

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul IV 2015 –

### 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: 9 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (21 zile): 99.37 %

#### 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: 20.53 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 50.32 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): 97.34 %

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final:** 55.65 reclamatii la 1000 de linii, din care numai 45.67 reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:** 53.42 reclamatii la 1000 de linii

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii:** 2.23 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: 18.19 ore
  - ii. reclamatii privind factura: 7.75 zile
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - i. reclamatii de nefunctionare: 49.32 ore
  - ii. reclamatii privind factura: 14.92 zile
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - i. reclamatii de nefunctionare (72 h): 97.32 %
  - ii. reclamatii privind factura (30 zile): 98.95 %