

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul IV 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: 6 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 16 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (21 zile): 97.04 %

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: 25.77 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 73.06 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): 94.69 %

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 49 reclamatii la 1000 de linii, din care numai 32.46 reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 47.76 reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 1.24 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: 25.42 ore
 - ii. reclamatii privind factura: 12.09 zile
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - i. reclamatii de nefunctionare: 72.87 ore
 - ii. reclamatii privind factura: 24.04 zile
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - i. reclamatii de nefunctionare (72 h): 94.77 %
 - ii. reclamatii privind factura (30 zile): 97.13 %