

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul II 2012 –

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: **3 zile**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **8 zile**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (21 zile): **99.2 %**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor de la crearea tk pana la trecerea lui in depart service-rezolvate

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **43.80 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **135.81 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): **89 %**

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 705.3 reclamatii la 1000 de linii, din care numai **290.86** reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 259.56 reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 31.29 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: **29.79 ore**
 - ii. reclamatii privind factura: **6.97 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - i. reclamatii de nefunctionare: **76.9 ore**
 - ii. reclamatii privind factura: **14.86 zile**
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - i. reclamatii de nefunctionare (72 h): **94 %**
 - ii. reclamatii privind factura (30 zile): **99 %**