

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- trimestrul I 2014 -

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: **1 zi**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (1 zi): **100 %**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **7 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **12 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): **99 %**

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 0.69 %

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 0.68 %

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0 %

A6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **7 ore**
 - reclamatii privind factura: **0 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **13 ore**
 - reclamatii privind factura: **0 ore**
- Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (48 h): **99 %**
 - reclamatii privind factura (120 ore): **100 %**

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- trimestrul II 2014 -

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: **1 zi**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (1 zi): **100 %**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **5 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **11 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): **99 %**

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 0,50 %

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 0,48 %

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0 %

A6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **5 ore**
 - reclamatii privind factura: **0 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **11 ore**
 - reclamatii privind factura: **0 ore**
- Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (48 h): **99 %**
 - reclamatii privind factura (120 ore): **100 %**

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- trimestrul III 2014 -

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: **1 zi**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (1 zi): **100 %**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **7 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **16 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): **99 %**

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 0,70 %

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 0,70 %

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0 %

A6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 7 ore
 - reclamatii privind factura: **0 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **16 ore**
 - reclamatii privind factura: **0 ore**
- Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (48 h): **99 %**
 - reclamatii privind factura (120 ore): **100 %**

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- trimestrul IV 2014 -

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: **1 zi**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (1 zi): **100 %**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **6 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **14 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): **99 %**

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 0,64%

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 0,64 %

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0 %

A6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **6 ore**
 - reclamatii privind factura: **0 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **14 ore**
 - reclamatii privind factura: **0 ore**
- Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (48 h): **99 %**
 - reclamatii privind factura (120 ore): **100 %**