

INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI conform deciziei ANCOM nr. 1201/2011

Anul 2013	Anul 2013	Anul 2013	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2014	Anul 2014	Anul 2014
Trim I	TrimII	Trim III	Trim IV	Trim I	TrimII	Trim III	Trim IV

A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:

8 ore	8 ore	8 ore	8 ore	8 ore	8 ore	8 ore	8 ore
24 ore	24 ore	24 ore	24 ore	24 ore	24 ore	24 ore	24 ore
99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%

A2. Durata in care se incadreaza 90% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile

A3. Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (48ore):

B. Termenul de remediere a deranjamentelor

B1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 8 ore

6 ore	6 ore	6 ore	6 ore	6 ore	6 ore	6 ore	6 ore
24 ore	24 ore	24 ore	24 ore	24 ore	24 ore	24 ore	24 ore
99.5%	99.5%	99%	98.2%	99.1%	98.8%	98.8%	98.8%

B2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24 de ore

B3 Procentajul de deranjamente remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 ore):

C. Frecventa reclamatilor utilizatorilor finali:

0.39	0.4	0.23	0.38	0.32	0.23	0.32	0.32
0.3	0.23	0.18	0.31	0.27	0.18	0.31	0.30
0.02	0.04	0.08	0.04	0.06	0.04	0.04	0.04

D. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:

E. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturilor:

F. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali

F1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

12 ore	8 ore	12 ore	8 ore	12 ore	12 ore	12 ore	12 ore
24 ore	24 ore	24 ore	24 ore	24 ore	24 ore	24 ore	24 ore
99.8%	99.5%	99.4%	99.5%	99.4%	99.6%	99.6%	99.6%

F2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

F3. Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor(48 de ore):