

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

Anul 2015	Anul 2015	Anul 2015	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2016	Anul 2016	Anul 2016
Trim I	TrimII	Trim III	Trim IV	Trim I	TrimII	TrimIII	TrimIV

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				
24 ore	24 ore	24 ore	24 ore				
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

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):

6 ore	6 ore	6 ore	6 ore				
24 ore	24 ore	24 ore	24 ore				
99.1%	98.8%	98.8%	99.1%				

C. Frecventa reclamatiilor utilizatorilor finali:

D. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente:

E. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturilor:

0.32	0.23	0.32	0.32				
0.27	0.18	0.31	0.27				
0.06	0.04	0.04	0.06				

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

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

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

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

12 ore	12 ore	12 ore	12 ore				
24 ore	24 ore	24 ore	24 ore				
99.4%	99.6%	99.6%	99.4%				