

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet TKR

- semestrul I 2018 -

A. Indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet

- a) Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet, asumat de furnizor: **30 zile**
- b) Durata in care se incadreaza **20%** din cel mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- c) Durata in care se incadreaza **50%** din cel mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- d) Durata in care se incadreaza **80%** din cel mai rapid solutionate cereri: **3 zile**
- e) Procentul cererilor solutionate în termenul asumat de furnizor (30 zile): **99,77%**

A2. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

Numărul de reclamatii înregistrate la 1000 de conexiuni active: **254,47** reclamatii, din care numai **127,13** reclamatii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura

A3. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

Numărul de reclamatii referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **126,74** reclamatii

A4. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii

Numărul de reclamatii privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **0,39** reclamatii

A5. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor: **72 h**
- b) Durata in care se incadreaza **20%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **0,02 h**
- c) Durata in care se incadreaza **50%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **2,63 h**
- d) Durata in care se incadreaza **80%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **25,92 h**
- e) Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor: **93,21 %**

A6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele

referitoare la deranjamente

- a) Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor: **30 zile**
- b) Durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0004** zile
 - reclamatii privind factura: **1,01** zile
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0013** zile
 - reclamatii privind factura: **6,95** zile
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0046** zile
 - reclamatii privind factura: **20,87** zile
- e) Procentajul reclamatilor solutionate în termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **99,91%**
 - reclamatii privind factura: **98,95%**

