

Indicatori de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Parametru	Intervalul de esantionare	Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet, asumat (minute)	Durata în care se încadrează 20% din cele mai rapid soluționate cereri (minute)	Durata în care se încadrează 50% din cele mai rapid soluționate cereri (minute)	Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri (minute)	Procentul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (%)
A1. Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet	01.01.2018 - 30.06.2018	10080 (7 zile)	1	1.25	1.78	99.79

Parametru	Intervalul de esantionare	Numar reclamatii	Numar conexiuni active	Numarul de reclamatii inregistrate la 1000 de conexiuni active
A2. Frecventa reclamatilor utilizatorului final	2018.01.01 - 2018.06.30	3076	1807007	1.7
A3. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente	2018.01.01 - 2018.06.30	1214	1807007	0.67
A4. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii	2018.01.01 - 2018.06.30	666	1807007	0.36

Parametru	Intervalul de esantionare	Termenul de remediere a deranjamentelor, asumat	Durata în care se încadrează 20% din cele mai rapid remediate deranjamente valide (ore)	Durata în care se încadrează 50% din cele mai rapid remediate deranjamente valide (ore)	Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide (ore)	Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat (%)
A5. Termenul de remediere a deranjamentelor	2018.01.01 - 2018.06.30	24h	0.01	1.2	19.6	58.64



Parametru	Intervalul de esantionare	Termenul de solutionare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor	Durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid solutionate reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente (zile)	Durata in care se incadreaza 50% din cele mai rapid solutionate reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente (zile)	Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente (zile)	Procentajul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, solutionate în termenul asumat de furnizor (%)
A6.Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente	2018.01.01 – 2018.06.30	24h	0	0	0.47	69.38