



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 în care se încadrează **20%** din cel mai rapid soluționate cereri: **1 zi**
- c) Durata în care se încadrează **50%** din cel mai rapid soluționate cereri: **1 zi**
- d) Durata în care se încadrează **80%** din cel mai rapid soluționate cereri: **3 zile**
- e) Procentul cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor (30 zile): **99,77%**

A2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

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

A3. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

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

A4. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

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

A5. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor: **72 h**
- b) Durata în care se încadrează **20%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **0,02 h**
- c) Durata în care se încadrează **50%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **2,63 h**
- d) Durata în care se încadrează **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 soluționare a reclamațiilor 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 soluționate reclamații:
 - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0004 zile**
 - reclamații privind factura: **1,01 zile**
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate reclamații:
 - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0013 zile**
 - reclamații privind factura: **6,95 zile**
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații:
 - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0046 zile**
 - reclamații privind factura: **20,87 zile**
- e) Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor:
 - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **99,91%**
 - reclamații privind factura: **98,95%**



EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.