

Indicatori de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Parametru	Intervalul de esantionare	Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri (minute)	Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri (minute)	Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (%)
A1 Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet pt. clienti TKRM	01.07.2017 - 30.09.2017	2.7	5.8	99.61

Parametru	Intervalul de esantionare	Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide (ore)	Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide (ore)	Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (%)
A2. Termenul de remediere a deranjamentelor	01.07.2017 - 30.09.2017	23.02	85.92	60.9

Parametru	Intervalul de esantionare	Numar reclamatii	Numar mediu clienti activi / facturi lunare emise	Procent (%)
A3_Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori)	01.07.2017 - 30.09.2017	712	1129327	0.063
A4_Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente (numar reclamatii / numar utilizatori)	01.07.2017 - 30.09.2017	596	1129327	0.052
A5-Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării (numar reclamatii / numar facturi emise)	01.07.2017 - 30.09.2017	116	738232	0.015

Parametru	Intervalul de esantionare	Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii (ore)	Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii (ore)	Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (%)
A6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali (ore /zile)	01.07.2017 - 30.09.2017	38.37	116.88	55.33