

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	01.10.2017 – 31.12.2017	3	4.5	99.63

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	01.10.2017 – 31.12.2017	13.95	57.33	65.02

Parametru	Intervalul de esantionare	Numar reclamatii	Numar mediu clienti activi / facturi lunare emise	Procent (%)
A3_Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori)	01.10.2017 – 31.12.2017	719	1111958	0.064
A4_Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente (numar reclamatii / numar utilizatori)	01.10.2017 – 31.12.2017	509	1111958	0.045
A5-Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării (numar reclamatii / numar facturi emise)	01.10.2017 – 31.12.2017	210	753074	0.027

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 reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (%)
A6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali (ore /zile)	01.10.2017 – 31.12.2017	37.96	105.92	54.1