

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - Trimestrul I 2017 -**

### **Parametrii de calitate administrativi**

#### **Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- termenul de instalare prevazut in contract: 15 zile
- durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 1 zile
- durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 1 zile
- procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 99%

#### **Termenul de remediere a deranjamentelor**

- termenul de remediere a deranjamentelor prevazut in contract: 16 ore
- durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2 ore
- durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2 ore
- procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul: 98 %

**Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0.01**

**Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0.1**

**Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0**

#### **Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:**

- termenul de solutionare a reclamatilor prevazut in contract: 16 ore
- durata în care se încadreaza 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 5 ore
- durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 4 ore
- reclamatii remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 97%

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - Trimestrul II 2017 -**

### **Parametrii de calitate administrativi**

#### **Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- termenul de instalare prevazut in contract: 15 zile
- durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 1 zile
- durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 3 zile
- procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 99%

#### **Termenul de remediere a deranjamentelor**

- termenul de remediere a deranjamentelor prevazut in contract: 16 ore
- durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 3 ore
- durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 4 ore
- procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul: 98 %

**Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0.01**

**Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0.1**

**Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0**

#### **Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:**

- termenul de solutionare a reclamatilor prevazut in contract: 16 ore
- durata în care se încadreaza 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 6 ore
- durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 4 ore
- reclamatii remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 98%

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - Trimestrul III 2017 -**

### **Parametrii de calitate administrativi**

#### **Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- termenul de instalare prevazut in contract: 15 zile
- durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 3 zile
- procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 99%

#### **Termenul de remediere a deranjamentelor**

- termenul de remediere a deranjamentelor prevazut in contract: 16 ore
- durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 3 ore
- durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 4 ore
- procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul: 99 %

**Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0.01**

**Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0.1**

**Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0**

#### **Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:**

- termenul de solutionare a reclamatilor prevazut in contract: 16 ore
- durata în care se încadreaza 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 5 ore
- durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 5 ore
- reclamatii remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 99%

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - Trimestrul IV 2017 -**

### **Parametrii de calitate administrativi**

#### **Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- termenul de instalare prevazut in contract: 15 zile
- durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 3 zile
- durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 7 zile
- procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 99%

#### **Termenul de remediere a deranjamentelor**

- termenul de remediere a deranjamentelor prevazut in contract: 16 ore
- durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 4 ore
- durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 5 ore
- procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul: 99 %

**Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0.01**

**Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0.1**

**Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0**

#### **Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:**

- termenul de solutionare a reclamatilor prevazut in contract: 16 ore
- durata în care se încadreaza 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 5 ore
- durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 7 ore
- reclamatii remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 99%