

Procedura de masurare a parametrilor asociati indicatorilor de calitate
Indicatori privind Calitatea Serviciilor Furnizate in anul 2016

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului

(30 zile conform conditiilor generale de furnizare a serviciilor de telecomunicatii)

- a. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri
- b. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri
- c. Cereri de activare a serviciului de Internet solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali

2. Termenul de remediere a deranjamentelor

(48 ore conform conditiilor generale de furnizare a serviciilor de telecomunicatii)

- a. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide
- b. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide
- c. Deranjamente reclamate remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali

3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final

- a. Frecventa reclamatilor utilizatorilor finali

4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

- a. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii

- a. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturilor

6. Termenul de solutionare a reclamatilor

(60 zile conform procedurii de inregistrare si tratare a reclamatilor)

- a. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii
- b. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii
- c. Reclamatii remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali

	Trim I	Trim II	Trim III
7 zile	7 zile	7 zile	7 zile
15 zile	15 zile	15 zile	15 zile
98%	98%	98%	98%
35 ore	38 ore	39 ore	
179 ore	182 ore	186 ore	
90%	88%	87%	
0.35	0.30	0.29	
0.35	0.30	0.29	
0.00	0.00	0.00	
35 ore	38 ore	39 ore	
179 ore	182 ore	186 ore	
90%	88%	87%	