

INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

01.01.2018-30.06.2018

A.1 Termenul de furnizare a serviciului de acces Internet

- a) Termenul de furnizare a serviciului de acces la Internet, asumat de furnizor: 20 zile
- b) Durata in care se incadreaza 20% din cel mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- c) Durata in care se incadreaza 50% din cel mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- d) Durata in care se incadreaza 80% din cel mai rapid solutionate cereri: 9 zile
- e) Procentajul cererilor solutionate in termenul asumat de furnizor: 100%

Nota explicativa: in perioada de raportare au fost conectati 2 clienti.

A.2 Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

$$N_{r1000} = N_r / N_{ca} * 1000$$

N_{r1000} - reprezinta numarul de reclamatii inregistrate la 1000 de conexiuni active, in perioada de raportare

N_r - reprezinta numarul total de reclamatii inregistrate in perioada de raportare

N_{ca} - reprezinta numarul de conexiuni active ale serviciului de acces la Internet inregistrate in ultimii zi a perioadei de raportare

$$N_{r1000} = 11/32 * 1000 = 343.75$$

A.3 Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

$$N_{rd1000} = N_{rd} / N_{ca} * 1000$$

N_{rd1000} - reprezinta numarul de reclamatii referitoare la deranjamente valide, inregistrate la 1000 de conexiuni active, in perioada de raportare

N_{rd} - reprezinta numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente valide, inregistrate in perioada de raportare

N_{ca} - reprezinta numarul de conexiuni active ale serviciului de acces la Internet inregistrate in ultimii zi a perioadei de raportare

$$N_{rd1000} = 11/32 * 1000 = 343.75$$

A.4 Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii

$$N_{rf1000} = N_{rf}/N_{ca} * 1000$$

N_{rf1000} - reprezinta numarul de reclamatii privind corectitudinea facturarii, inregistrate la 1000 de conexiuni active, in perioada de raportare

N_{rf} - reprezinta numarul total de reclamatii privind corectitudinea facturarii, inregistrate in perioada de raportare

N_{ca} - reprezinta numarul de conexiuni active ale serviciului de acces la Internet inregistrate in ultimii zi a perioadei de raportare

$$N_{rf1000} = 0/32 * 1000 = 0$$

A.5 Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor: 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 20% din cel mai rapid remediate deranjamente valide: 2 ore
- c) Durata in care se incadreaza 50% din cel mai rapid remediate deranjamente valide: 2 ore
- d) Durata in care se incadreaza 80% din cel mai rapid remediate deranjamente valide: 5 ore
- e) Procentajul deranjamentelor remediate in termenul asumat de furnizor: 100%

A.6 Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali, altele decat cele referitoare la deranjamente

In perioada de raportare nu au existat alte reclamatii fata de cele referitoare la deranjamente.