

Indicatori calitate – Q2 2016

Indicator de calitate conform Deciziei ANCOM 1201/2011	Perioada de raportare: 01.04.2016 - 31.07.2016			
A1	Parametru	Durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate activari	Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate activari	Procentajul cererilor solutionate in termenul asumat de furnizor
	Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces internet (zile - conform Deciziei Ancom 1201/2011)	13	43	90%

Indicator de calitate conform Deciziei ANCOM 1201/2011	Perioada de raportare: 01.04.2016 - 31.07.2016	Durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri (ore)	Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri (ore)	Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate in termenul asumat de furnizor
A2	Parametru	3	7	95,89%

Indicator de calitate conform Deciziei ANCOM 1201/2011	Perioada de raportare: 01.04.2016 - 31.07.2016	
	Parametru	Valoare indicator calitate
A3	Frecventa reclamatilor utilizatorului final Numar reclamatii / numar utilizatori	0.41
A4	Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente Numar reclamatii / numar utilizatori	0.3789
A5	Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii Numar reclamatii / numar facturi emise	0

Indicator de calitate conform Deciziei ANCOM 1201/2011	Perioada de raportare: 01.04.2016 - 31.07.2016			
A6	Parametru	Durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri (ore)	Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri (ore)	Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate in termenul asumat de furnizor
	Termenul de remediere al deranjamentelor	3	7	95,93%