

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- trimestrul II 2013 -**

A. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (2 zile): **98.07 %**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor de la crearea tichetului pana la trecerea lui in departamentul service-rezolvate

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **2.16 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **2.23 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 h): **9696.24**

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 341.21 reclamatii la 1000 de linii, din care numai **180.77** reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 114.45 reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 3.80 reclamatii la 1000 de facturi

A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - i. reclamatii de nefunctionare: **12.65 ore**
 - ii. reclamatii privind factura: **1.20 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - i. reclamatii de nefunctionare: **17.65 ore**
 - ii. reclamatii privind factura: **2.12 zile**
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - i. reclamatii de nefunctionare (24 h): **96.34 %**
 - ii. reclamatii privind factura (30 zile): **99.22 %**



www.netlog.ro

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul III 2013 -

A. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (2 zile): **98.14 %**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor de la crearea tichetului pana la trecerea lui in departamentul service-rezolvate

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **2.21 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **2.10 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 h): **9797.16**

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 327.64 reclamatii la 1000 de linii, din care numai **176.46** reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 118.89 reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 3.62 reclamatii la 1000 de facturi

A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - i. reclamatii de nefunctionare: **12.63 ore**
 - ii. reclamatii privind factura: **1.19 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - i. reclamatii de nefunctionare: **17.68 ore**
 - ii. reclamatii privind factura: **2.13 zile**
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - i. reclamatii de nefunctionare (24 h): **97.16 %**
 - ii. reclamatii privind factura (30 zile): **99.30 %**

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- trimestrul IV 2013 -**

A. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (2 zile): **98.23 %**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor de la crearea tichetului pana la trecerea lui in departamentul service-rezolvate

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **2.14 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **2.24 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 h): **96.74 %**

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 353.68 reclamatii la 1000 de linii, din care numai **174.34** reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 118.14 reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 3.10 reclamatii la 1000 de facturi

A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - i. reclamatii de nefunctionare: **12.67 ore**
 - ii. reclamatii privind factura: **1.19 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - i. reclamatii de nefunctionare: **16.42 ore**
 - ii. reclamatii privind factura: **2.06 zile**
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - i. reclamatii de nefunctionare (24 h): **96.74 %**
 - ii. reclamatii privind factura (30 zile): **99.31 %**

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- trimestrul I 2014 -**

A. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (2 zile): **98.53 %**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor de la crearea tichetului pana la trecerea lui in departamentul service-rezolvate

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **2.24 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **2.14 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 h): **97.14 %**

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 353.68 reclamatii la 1000 de linii, din care numai **176.54** reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 117.84 reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 3.12 reclamatii la 1000 de facturi

A6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - i. reclamatii de nefunctionare: **12.69 ore**
 - ii. reclamatii privind factura: **1.19 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - i. reclamatii de nefunctionare: **16.45 ore**
 - ii. reclamatii privind factura: **2.06 zile**
- Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - i. reclamatii de nefunctionare (24 h): **96.54 %**
 - ii. reclamatii privind factura (30 zile): **99.31 %**

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- trimestrul II 2014 -**

A. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (2 zile): **97.93 %**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor de la crearea tichetului pana la trecerea lui in departamentul service-rezolvate

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **2.14 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **2.19 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 h): **98.04 %**

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 353.68 reclamatii la 1000 de linii, din care numai **169.36** reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 117.14 reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 3.12 reclamatii la 1000 de facturi

A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - i. reclamatii de nefunctionare: **12.69 ore**
 - ii. reclamatii privind factura: **1.19 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - i. reclamatii de nefunctionare: **16.45 ore**
 - ii. reclamatii privind factura: **2.06 zile**
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - i. reclamatii de nefunctionare (24 h): **96.54 %**
 - ii. reclamatii privind factura (30 zile): **99.31 %**

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- trimestrul III 2014 -**

A. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (2 zile): **98.13 %**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor de la crearea tichetului pana la trecerea lui in departamentul service-rezolvate

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **2.07 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **2.11 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 h): **98.24 %**

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 351.68 reclamatii la 1000 de linii, din care numai **171.36** reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 118.14 reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 3.11 reclamatii la 1000 de facturi

A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - i. reclamatii de nefunctionare: **12.64 ore**
 - ii. reclamatii privind factura: **1.19 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - i. reclamatii de nefunctionare: **16.41 ore**
 - ii. reclamatii privind factura: **2.06 zile**
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - i. reclamatii de nefunctionare (24 h): **97.14 %**
 - ii. reclamatii privind factura (30 zile): **99.42 %**