



LM247⁷

**Procedura de masurare a parametrilor
asociati indicatorilor de calitate
Indicatori privind Calitatea Serviciilor
Furnizate in anul 2017**

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 reclamatiilor utilizatorului final

4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente

5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturilor

6. Termenul de solutionare a reclamatiilor

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

- 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	Trim IV
	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	38 ore
	179 ore	182 ore	186 ore	182 ore
	90%	88%	87%	88%
	0.35	0.30	0.29	0.30
	0.35	0.30	0.29	0.30
	0.00	0.00	0.00	0.00
	35 ore	38 ore	39 ore	38 ore
	179 ore	182 ore	186 ore	184 ore
	90%	88%	87%	90%