

Indicatori de calitate administrativi

AFERENTI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul I 2024

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privin indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de catre S.C. NEXT START S.R.L. in perioada 1 IANUARIE – 31 MARTIE 2024:

1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet (instalare si activare a conexiunilor de internet)

A) Procentajul conexiunilor activate in termenul contractual (48 h conform art.2.1.1 din Anexa Internet art.2.1) : 2.29%

Detalii:

Total 214 instalari internet perioada 01.01.2024 – 31.03.2024 , din care :

– 185 activari in 48 h

– 29 activari in > de 48 h

– 86.4% au fost finalizate in termenul de 48 h

B) Durata in care se incadreaza 8% din cele mai rapide activari: 12 h

C) Durata in care se incadreaza 41% din cele mai rapide activari: 24 h

2. Termenul de remediere a defectiunilor aparute la serviciul de internet In contractul cu clientii termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 24 h.

A) Procentajul defectiunilor remediate in termenul de remediere prevazut in contract:

– 97.2%

Detalii: Total

352 programari pentru defectiuni internet perioada 01.01.2024–31.03.2024, din care:

- 328 remediate in 24 h
- 24 remediate in > 24 h
- 93.18% remediate in 24 h

B) Durata in care se incadreaza 32% din cele mai rapide remedieri: 1 h

C) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapide remedieri: 8 h

3. Termenul de solutionarea reclamatilor

Termenul de solutionare a reclamatilor (altele decat cele privind defectiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice

A) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul prevazut in contract : 99.4%

B) Durata in care se incadreaza 89% din cele mai rapide solutionari: 5 zile

C) Durata in care se incadreaza 99% din cele mai rapide solutionari: 10 zile

D) Frecventa reclamatilor

Se calculeaza raportul dintre numarul total de reclamatii inregistrate

in perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamatiei (dar referitoare numai la serviciul de internet) / numar total clienti de internet.

-1.1%

E) Frecventa reclamatilor referitoare la defectiuni

ale serviciului de internet – se calculeaza raportul dintre numarul total de reclamatii referitoare la defectiuni / deranjamente care au fost

inregistrate in perioada de raportare / numar total clienti de internet.

– 0,9%

F)Frecventa reclamatilor referitoare la facturare (billing)

Se calculeaza raportul dintre numarul total de reclamatii privind facturarea (clientilor care au si serviciul de internet) care au fost inregistrate in perioada de raportare / numar total de facturi emise in perioada de raportare.

– 0,1%