

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestrul II (1 Aprilie – 30 Iunie 2021)

A. Indicatorii de calitate administrativa

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

- 1.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapide solutionate cereri: 4 zile
- 1.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapide solutionate cereri: 6 zile
- 1.3. Procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile): 100%

2. Termenul de remediere a deranjamentelor aparute la furnizarea serviciului de internet

- 2.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 10 ore 05 minute
- 2.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 29 ore 04 minute
- 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore): 92%

3. Termenul de solutionare al reclamatilor

- 3.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 1 ore 08 minute
- 3.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 22 ore 14minute
- 3.3. Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (30 zile): 100 %

4. Frecventa reclamatilor: 0,1%

5. Frecventa reclamatilor referitoare la defectiuni ale serviciului de internet: 0,1%

6. Frecventa reclamatilor referitoare la facturare: 0,018%