

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestrul IV (1 Octombrie – 31 Decembrie) 2019

A. Indicatorii de calitate administrative

1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)
 - 1.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționate cereri: 9 zile
 - 1.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate cereri: 14 zile
 - 1.3. Procentajul cererilor soluționate în 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 în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 16 ore 45 minute
 - 2.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 28 ore 42 minute
 - 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore): 96.1%
3. Termenul de soluționare al reclamațiilor
 - 3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 10 ore 08 minute
 - 3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 43 ore 21 minute
 - 3.3. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (30 zile): 100 %
4. Frecvența reclamațiilor: 0,2%
5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet: 0,1%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0%