

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestrul IV (1 Octombrie – 31 Decembrie 2020)

A. Indicatorii de calitate administrativa

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: 4 zile
- 1.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate cereri: 8 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: 09 ore 49 minute
- 2.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 26 ore 35 minute
- 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore): 94%

3. Termenul de soluționare al reclamațiilor

- 3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 3 ore 34 minute
- 3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 23 ore 57 minute
- 3.3. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (30 zile): 100 %

4. Frecvența reclamațiilor: 0,1%

5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet: 0,1%

6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0,16%