

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestrul IV (1 Octombrie – 31 Decembrie 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: 6 zile

1.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapide solutionate cereri: 8 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
18 minute

2.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 25 ore
37 minute

2.3. Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore):
93%

3. Termenul de solutionare al reclamatiiilor

3.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 3 ore 40 minute

3.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 20 ore 47
minute

3.3. Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (30 zile): 100 %

4. Frecventa reclamatiiilor: 0,1%

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

6. Frecventa reclamatiiilor referitoare la facturare: 0,015%