

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestru IV (1 Octombrie – 31 Decembrie) 2017

A. Indicatorii de calitate administrativa

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

- 1.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapide solutionate cereri: 3 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: 6 ore 31 minute
- 2.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore 59 minute
- 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore): 97,2%

3. Termenul de solutionare al reclamatilor

- 3.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 4 ore 28 minute
- 3.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 6 ore 34 minute
- 3.3. Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (30 zile): 100 %

4. Frecventa reclamatilor: 2,8%

5. Frecventa reclamatilor referitoare la defectiuni ale serviciului de internet: 2,6%

6. Frecventa reclamatilor referitoare la facturare: 0,2%