

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Trimestru I (1 Ianuarie – 31 Martie) 2013

A. Indicatorii de calitate administrativi

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: 7 zile
 - 1.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate cereri: 9 zile
 - 1.3. Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile): 96,8%
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: 7ore 20minute
 - 2.2. Dura în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 14ore 27minute
 - 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 95,3%
3. Termenul de soluționare al reclamațiilor
 - 3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 3ore 47minute
 - 3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 5ore 51minute
 - 3.3. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (30 zile): 98%
4. Frecvența reclamațiilor: 4,8%
5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet: 4,3%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0,01%