

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Trimestru II (1 Aprilie – 30 Iunie) 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: **9 zile**
 - 1.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate cereri: **12 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: **7ore 34minute**
 - 2.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **10ore 3minute**
 - 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore): **97%**
3. Termenul de soluționare al reclamațiilor
 - 3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: **4ore 15minute**
 - 3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: **6ore 48minute**
 - 3.3. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (24 ore): **98,5%**
4. Frecvența reclamațiilor: **3,2%**
5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet: **2,9%**
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: **0,01%**