

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestru I (1 Ianuarie – 31 Martie) 2014

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: 6 zile**
- 1.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate cereri: 7 zile**
- 1.3. Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile): 97,1 %**

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: 8 ore 38 minute**
- 2.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 16 ore 12 minute**
- 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 94,8 %**

3. Termenul de soluționare al reclamațiilor

- 3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 3 ore 16 minute**
- 3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 5 ore 38 minute**
- 3.3. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (30 zile): 98,6 %**

4. Frecvența reclamațiilor: 4,1 %

5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet: 3,8 %

6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0,02 %