

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestrul II (1 aprilie – 30 iunie) 2015

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: 5 zile
- 1.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate cereri: 10 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: 5 ore 32 minute
- 2.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 7 ore 44 minute
- 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 99,3%

3. Termenul de soluționare al reclamațiilor

- 3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 4 ore 26 minute
- 3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 6 ore 03 minute
- 3.3. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (30 zile): 99,3 %

4. Frecvența reclamațiilor: 3,3%

5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet: 2,8%

6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0,11%