

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestru II (1 Aprilie – 30 Iunie) 2016

A. Indicatorii de calitate administrative

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: 6 ore 31 minute
 - 2.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 7 ore 39 minute
 - 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 97,2%
3. Termenul de soluționare al reclamațiilor
 - 3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 4 ore 42 minute
 - 3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 6 ore 30 minute
 - 3.3. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (30 zile): 100 %
4. Frecvența reclamațiilor: 2,9%
5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet: 2,8%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0%