

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
Trimestru III (1 Iulie – 30 Septembrie)
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: 3 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): 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 52 minute**
- 2.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore 11 minute**
- 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 96,8%**

3. Termenul de soluționare al reclamațiilor

- 3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 3 ore 58 minute**
- 3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 5 ore 54 minute**
- 3.3. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (30 zile): 100 %**

4. Frecvența reclamațiilor: 2,7%

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

6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0%