

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestru IV (1 Octombrie – 31 Decembrie) 2014

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: 7 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: 7 ore 40 minute
 - 2.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 9 ore 06 minute
 - 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 98,6%
3. Termenul de soluționare al reclamațiilor
 - 3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 5 ore 16 minute
 - 3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 7 ore 00 minute
 - 3.3. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (30 zile): 99,0 %
4. Frecvența reclamațiilor: 4,2%
5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet: 3,6%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0,15%