

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestru IV (1 Octombrie – 31 Decembrie) 2015

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: 6 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 24 minute
- 2.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 8 ore 15 minute
- 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 97,6%

3. Termenul de soluționare al reclamațiilor

- 3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 5 ore 49 minute
- 3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 7 ore 12 minute
- 3.3. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (30 zile): 98,9 %

4. Frecvența reclamațiilor: 6,2%

5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet: 6,1%

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