

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
– trimestrul 2/2015

A. Indicatorii de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 5 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 7 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (21 zile): 100%

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 19 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 29 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 ore): 99 %

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 0.2% reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 0.20%

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 0.08%

A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali:

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 21 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 35 de ore
- c) Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor: 48 de ore (98%)