

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Q2 2017

1. Termenul de remediere a deranjamentelor

1.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:	2:11 Ore
1.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:	4:52 Ore
1.3. Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (6 h):	76.24 %

2. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

2.1. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final pe numar de clienti:	27.67 %
---	---------

3. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

3.1. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente pe numar de clienti:	17.15%
3.2. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente pe numar de servicii:	6.88%

4. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali

4.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:	1:15 Ore
4.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:	3:15 Ore
4.3. Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (6 h):	84.07 %

5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii

5.1. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii:	0.08 %
--	--------

6. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

6.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:	2 Zile
6.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri:	3 Zile
6.3. Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile):	90.30 %