

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Q4 2017

1. Termenul de remediere a deranjamentelor

1.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:	1:47 Ore
1.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:	3:45 Ore
1.3. Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (6 h):	80.31 %

2. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

2.1. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final pe numar de clienti:	34.57 %
---	---------

3. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

3.1. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente pe numar de clienti:	21.93 %
3.2. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente pe numar de servicii:	11.00 %

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:	0:52 Ore
4.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:	2:26 Ore
4.3. Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (6 h):	85.60 %

5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii

5.1. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii:	0.17 %
--	--------

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:	4 Zile
6.3. Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile):	88.78 %