

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Q4 2016

1. Termenul de remediere a deranjamentelor

1.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:	1:54 Ore
1.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:	4:30 Ore
1.3. Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (6 h):	78.71 %

2. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

2.1. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final pe numar de clienti:	24.40 %
-------------------------------------------------------------------------	---------

3. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

3.1. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente pe numar de clienti:	13.41 %
3.2. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente pe numar de servicii:	6.32 %

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:	1:07 Ore
4.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:	3:07 Ore
4.3. Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (6 h):	83.63 %

5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii

5.1. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii:	0.22 %
----------------------------------------------------------------	--------

6. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

6.1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:	6 Zile
6.2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri:	8 Zile
6.3. Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile):	69.74 %