

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Q1 2014

1. Termenul de remediere a deranjamentelor

Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 1:38 Ore

Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 3:25 Ore

Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (6 h):

46.90 %

2. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final pe numar de clienti: 20.46 %

2.1 Frecventa reclamatiilor utilizatorului final pe numar de servicii: 11.85 %

3. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente pe numar de clienti: 11.91 %

3.1 Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente pe numar de servicii: 6.90 %

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

Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 1:07 Ore

Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 2:48 Ore

Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (6 h): 83.94 %

5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0 %

6. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 10 Zile

Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 11 Zile

Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile):

60.87%