

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Q2 2014

1. Termenul de remediere a deranjamentelor
Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 1:29 Ore
Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2:47 Ore
Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (6 h): 51.49 %
2. Frecventa reclamatilor utilizatorului final pe numar de clienti: 19.70 %
 - 2.1 Frecventa reclamatilor utilizatorului final pe numar de servicii: 11.53 %
3. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente pe numar de clienti: 11.82 %
 - 3.1 Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente pe numar de servicii: 6.92 %
4. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali
Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 1:02 Ore
Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 2:10 Ore
Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (6 h): 87.71 %
5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0.62 %
6. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet
Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 15 Zile
Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 21 Zile
Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile): 61.27%