

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Q4 2013

1. Termenul de remediere a deranjamentelor

Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2:12 Ore

Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 4:09 Ore

Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (6 h): 39.13 %

2. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final pe numar de clienti: 17.50 %

2.1 Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final pe numar de servicii: 8.80 %

3. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente pe numar de clienti: 10.40 %

3.1 Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente pe numar de servicii: 5.45 %

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

Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 1:52 Ore

Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 4:33 Ore

Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (6 h): 79.14 %

5. Frecventa reclamatiiilor 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: 7 Zile

Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 10 Zile

Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile): 20%