

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Q1 2013

1. Termenul de remediere a deranjamentelor

Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 1:35 Ore

Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 3:26 Ore

Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (6 h): 53.18%

2. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final pe numar de clienti: 21.04%

2.1 Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final pe numar de servicii: 13.13%

3. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente pe numar de clienti: 13.82%

3.1 Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente pe numar de servicii: 8.62%

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

Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 1:33 Ore

Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 4:03 Ore

Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (6 h): 78.86%

5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 2.49%

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: 8 Zile

Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile): 78.26%