

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Q1 2015

1 Termenul de remediere a deranjamentelor

- 1.1 Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 1:41 Ore
- 1.2 Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 4:59 Ore
- 1.3 Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (6 h): 44:68 %

2 Frecventa reclamatilor utilizatorului final

- 2.1 Frecventa reclamatilor utilizatorului final pe număr de clienți: 22.81%

3 Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

- 3.1 Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente pe număr de clienți: 18.45 %
- 3.2 Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente pe număr de servicii: 11.38%

4 Termenul de soluționare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali

- 4.1 Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 0.55 Ore
- 4.2 Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 3.06 Ore
- 4.3 Procentajul reclamatilor soluționate in termenul asumat de furnizor (6 h): 83.33 %

5 Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii

- 5.1 Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0.32 %

6 Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- 6.1 Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid soluționate cereri: 5 Zile
- 6.2 Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid soluționate cereri: 6 Zile
- 6.3 Procentul cererilor soluționate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile): 72.35 %