

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Q3 2014

1. Termenul de remediere a deranjamentelor
Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 1:14 Ore
Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2:35 Ore
Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (6 h): 52.73 %
2. Frecventa reclamatilor utilizatorului final pe numar de clienti: 23.23 %
2.1 Frecventa reclamatilor utilizatorului final pe numar de servicii: 8.37 %
3. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente pe numar de clienti: 14.35 %
3.1 Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente pe numar de servicii: 8.37 %
4. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali
Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 0:40 Ore
Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 1:32 Ore
Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (6 h): 89.93 %
5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0.36 %
6. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet
Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 Zile
Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 7 Zile
Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile): 83.05%