

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 reclamatiilor utilizatorului final

- 2.1 Frecventa reclamatiilor utilizatorului final pe numar de clienti: 22.81%

3 Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente

- 3.1 Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente pe numar de clienti: 18.45 %
- 3.2 Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente pe numar de servicii: 11.38%

4 Termenul de solutiere a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali

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

5 Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii

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