

Indicatori de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- trimestrul I 2018-

Indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri: 2 zile

Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri: 2 zile

Procentul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 4 ore

Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 8 ore

Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 100 %

A3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final: 25 reclamații la 100 de clienți, din care numai 15 reclamații la 100 de clienți sunt reclamații valide referitoare la deranjamente și factură.

A4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente: 25 reclamații la 100 de abonați

AS. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturii: 0 reclamații la 100 de facturi

A6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații:

- reclamații de nefuncționare: 4 ore

- reclamații privind factura: - nu au fost reclamații -

- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații:

- reclamații de nefuncționare: 8 ore

- reclamații privind factura: - nu au fost reclamații -

- Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor:

- reclamații de nefuncționare (48 h): 100 %

- reclamații privind factura (30 zile): - nu au fost reclamații -