

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestrul I - An 2015

A. Indicatorii de calitate administrativi:

A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: - Nu

A2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: - Nu

A3) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (15 zile): 100 %

B. Termenul de remediere a deranjamentelor

B1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 1 ore

B2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 1 ore

B3) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 100%

C. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali:

C1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 2 ore

C2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii –1 ore

C3) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 100%

D. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 6 reclamatii la 65 de clienti

E. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 6 reclamatii la 65 de clienti

F. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0,0%.