

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Trimestrul III 2013

A. Indicatorii de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 3 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 12 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 20 reclamatii la 500 de clienti

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 10 reclamatii la 500 de clienti

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%.

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 12 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (48 ore) – 100