

Indicatorii de calitate privind furnizarea serviciului de acces la internet

Trimestru II 2013

01.04.2013 - 31.06.2013

Indicatori de calitate administrative

A.1 Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri : 11 zile;
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri : 18 zile;
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final : 97,5 %

A.2 Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide : 2 ore;
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:
6 ore;
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul: 98% ;

A.3 Frecventa reclamatilor utilizatorului final (nr reclamatii/ nr utilizatori) : 0,001 %

A.4 Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente (nr reclamatii/nr utilizatori): 0,05%

A.5 Frecventa reclamatilor referitoare la corectitudinea facturilor: 0;

A.6 Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 ore;
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 ore;
- Procentajul reclamatilor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatoru/ solutionate in termenul asumat de furnizorul contractual: 98%