

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (trimestrul II. 2019)

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 8 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 93,1 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamentevalide:3 zi
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h): 96 %

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 315 reclamatii la 1000 de linii.

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 350 reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 0 reclamatii la 1000 de facturi

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 38 ora
 - reclamatii privind factura: 4 zile
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 4 zile
 - reclamatii privind factura: 15 zile
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (72 h): 92 %
 - reclamatii privind factura (30 zile): 100 %