

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - Trimestrul I 2018 -

Parametrii de calitate administrativi

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- termenul de instalare prevazut in contract: 15 zile
- durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 1 zile
- durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 1 zile
- procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 99%

Termenul de remediere a deranjamentelor

- termenul de remediere a deranjamentelor prevazut in contract: 16 ore
- durata in care se incadreaza 90% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2 ore
- durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2 ore
- procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul: 99 %

Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0.01

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0.1

Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0

Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- termenul de solutionare a reclamatilor prevazut in contract: 16 ore
- durata în care se încadreaza 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 5 ore
- durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 4 ore
- reclamatii remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 98%

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - Trimestrul II 2018 -

Parametrii de calitate administrativi

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- termenul de instalare prevazut in contract: 15 zile
- durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 1 zile
- durata in care se incadreaza 98% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 99%

Termenul de remediere a deranjamentelor

- termenul de remediere a deranjamentelor prevazut in contract: 16 ore
- durata in care se incadreaza 90% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2 ore
- durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 3 ore
- procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul: 98 %

Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0.01

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0.1

Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0

Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- termenul de solutionare a reclamatilor prevazut in contract: 16 ore
- durata în care se încadreaza 90% din cele mai rapid soluționate reclamații: 5 ore
- durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 4 ore
- reclamatii remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 98%