

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet calculați potrivit dispozițiilor Deciziei Președintelui ANCOM nr. 1201/2011

TRIMESTRUL IV ANUL 2018

Indicatori de calitate administrativi

Durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri: **3 zile**

Durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri: **4 zile**

Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **95%**

Termenul de instalare prevăzut în contractele încheiate cu persoanele fizice este de 30 zile;

Instalările se realizează zilnic de luni până vineri în intervalul orar 8-16

Termenul de remediere a deranjamentelor

Durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide: **3.1 ore**

Durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide: **4.4 ore**

Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **96%**

Termenul de remediere a deranjamentelor pentru clienți este de 3 ore în intervalul orar în care se fac intervențiile în teren;

Programul departamentului de suport tehnic este în intervalul Luni – Vineri 08-20, Sâmbătă – Duminică 09-17;

Intervențiile în teren se realizează în intervalul Luni - Vineri 8-16.

Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Indicator corespunzător serviciului de acces internet **0%**

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Indicator corespunzător serviciului de acces internet **0%**

Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Indicator corespunzător serviciului de acces internet **0%**

Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

Durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații: **- zile**

Durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații: **- zile**

Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor: **-%**

Termenul de soluționare reclamațiilor este de 30 de zile.

Nu au fost înregistrate reclamații în perioada de raportare.