

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Trimestrul I (1 Ianuarie – 31 Martie 2022)

A. Indicatorii de calitate administrativă

1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet (instalare si activare a conexiunilor de internet)
 - b) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționate cereri: 5 zile.
 - c) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate cereri: 7 zile.
 - d) Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (10 zile): 100%
2. Termenul de remediere a deranjamentelor apărute la furnizarea serviciului de internet
 - a) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore 30 minute
 - b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 12 ore 25 minute
 - c) Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore): 96%
3. Termenul de soluționare al reclamațiilor
 - a) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 2 ore 35 minute
 - b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 4 ore 30 minute
 - c) Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (8 ore): 100 %
4. Frecvența reclamațiilor: 0,1%
5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet: 0,1%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0,1%

Trimestrul II (1 Aprilie – 30 Iunie 2022)

A. Indicatorii de calitate administrativă

1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet (instalare si activare a conexiunilor de internet)
 - a) Durata în care se încadrează 85% din cele mai rapide soluționate cereri: 5 zile.
 - b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate cereri: 7 zile.
 - c) Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (10 zile): 100%
2. Termenul de remediere a deranjamentelor apărute la furnizarea serviciului de internet
 - a) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore 30 minute
 - b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 12 ore 25 minute
 - c) Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore): 96%
3. Termenul de soluționare al reclamațiilor
 - a) Durata în care se încadrează 90% din cele mai rapid soluționate reclamații: 2 ore 35 minute
 - b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 4 ore 30 minute
 - c) Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (8 ore): 100 %
4. Frecvența reclamațiilor: 0,1%
5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet: 0,1%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0,1%

Trimestrul III (1 Iulie – 30 Septembrie 2022)

A. Indicatorii de calitate administrativă

1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet (instalare si activare a conexiunilor de internet)
 - a) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționate cereri: 5 zile.
 - b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate cereri: 7 zile.
 - c) Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (10 zile): 100%
2. Termenul de remediere a deranjamentelor apărute la furnizarea serviciului de internet
 - a) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore 30 minute
 - b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 12 ore 25 minute
 - c) Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore): 96%
3. Termenul de soluționare al reclamațiilor
 - a) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 2 ore 35 minute
 - b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 4 ore 30 minute
 - c) Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (8 ore): 100 %
4. Frecvența reclamațiilor: 0,1%
5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet: 0,1%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0,1%

Trimestrul IV (1 Octombrie – 31 Decembrie 2022)

A. Indicatorii de calitate administrativă

1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet (instalare si activare a conexiunilor de internet)
 - a) Durata în care se încadrează 90% din cele mai rapide soluționate cereri: 5 zile.
 - b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate cereri: 7 zile.
 - c) Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (10 zile): 100%
2. Termenul de remediere a deranjamentelor apărute la furnizarea serviciului de internet
 - a) Durata în care se încadrează 90% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore 30 minute
 - b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 12 ore 25 minute
 - c) Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore): 100%
3. Termenul de soluționare al reclamațiilor
 - a) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 2 ore 35 minute
 - b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 4 ore 30 minute
 - c) Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (8 ore): 100 %
4. Frecvența reclamațiilor: 0,1%
5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet: 0,1%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0,1%