

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (Trimestrul IV 2014)

Perioada de raportare: 1 octombrie 2014 – 31 decembrie 2014

- 1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet – instalare și activare**
 - In aceasta perioada nu am avut instalari.
- 2. Termenul de remediere a defecțiunilor apărute la serviciul Internet**
 - Procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut contractual: **100%**
 - Durata în care se încadrează 71% cele mai rapide remedieri: **4 ore**
 - Durata în care se încadrează 81% cele mai rapide remedieri: **12 ore**
- 3. Termenul de soluționare a reclamațiilor**
 - Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul de remediere prevăzut contractual: **100%**
 - Durata în care se încadrează 61% cele mai rapide soluționări: **1 zi**
 - Durata în care se încadrează 82% cele mai rapide soluționări: **5 zile**
- 4. Frecvența reclamațiilor**
 - Frecvența reclamațiilor: **10 %**
- 5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
 - Frecvența reclamațiilor: **10 %**
- 6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
 - Frecvența reclamațiilor: **0 %**