

Raportare- trimestrul 3- 01.07.2016-30.09.2016

A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Parametri masurati	valori
durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri	2 zile
durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri	2 zile
procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final	100%

B. Termenul de remediere a deranjamentelor

Parametri masurati	valori
durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide	2 ore
durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide	2 ore
procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp precizat în contractul de servicii tip	100%

C. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

Parametri masurati	valori
durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații	1 ora
durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații	1 ora
procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat prin contractul de servicii tip	100%

D. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

0,10 reclamații per utilizator final

E. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

0,03 reclamații per utilizator final

F. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

0,01 reclamații per utilizator final