

INDICATORI DE CALITATE PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET

Trimestrul II 2015

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 14 zile;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 60 zile;
3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 100% ;

2. Termenul de remediere a deranjamentelor

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6h,20m;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6h,20m;
3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip: 100%;
3. Frecventa reclamatilor primite de la utilizatorii finali In intervalul de raportare au fost inregistrate 1 reclamatie dintr-un total de 5 linii ;
4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente In intervalul de raportare au fost inregistrate 1 reclamatii dintr-un total de 5 linii;
5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii In intervalul de raportare au fost inregistrate 1 reclamatii dintr-un total de 5 facturi intocmite;

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

- a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: 6h, 20m; - reclamatii privind corectitudinea facturii: 24h;
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: 6h, 20m; - reclamatii privind corectitudinea facturii: 48h;
- c) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de XPLOR NETWORK: - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: 100%; - reclamatii privind corectitudinea facturii: 100%.