Parametri calitate servicii – trimestrul IV, 2018

Perioada de raportare: 1 octobrie 2018 – 31 decembrie 2018

Termenul de furnizare a serviciilor – instalareşiactivare

- Procentajul conexiunilor activate în termenul contractual: 100%

- Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări: 2 zilecalendaristice

- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări: 4 zilecalendaristice

Termenul de remediere a defecţiunilorapărute la serviciile

- Procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut contractual: 100%

- Durata în care se încadrează 80% cele mai rapide remedieri: 6 ore

- Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide remedieri: 20 ore

Termenul de soluţionare a reclamaţiilor

- Procentajulreclamațiilorsoluționateîntermenul de remediereprevăzutcontractual: 100%

- Durata în care se încadrează 80% cele mai rapide soluționări: 1 zi

- Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide soluționări: 3 zi

Frecvența reclamațiilor

- Frecvența reclamațiilor: 3.80 %

Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la defecţiuni ale serviciilor

- Frecvența reclamațiilor: 3.80 %

- Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la facturare

- Frecvența reclamațiilor: 0 %