

ROMANIA, Bucuresti, 020337, Bul. Dimitrie Pompei nr. 10A, Etaj 4, sector 2, tel:+40(0)215296001
fax:+40(0)215296002, e-mail: office@akta.ro, web: www.akta.ro, CIF RO17307027; J40/4049/2005;
RO67 RZBR 0000 0600 0626 6260 – Raiffeisen Agentia Vitau

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - AKTA - trimestrul IV 2012 –

A. Indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 3 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 5 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (15 zile): 99 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 60 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 93%

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 18.23 reclamatii la 100 de clienti

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 15.29 reclamatii la 100 de clienti

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 3.33 la 1000 de clienti

A6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 44 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 73 ore
- Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 93%.