

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 2013 –

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: 2 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (15 zile): 99.8 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 23 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 52 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 94%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 4.23 reclamatii la 100 de clienti

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 2.67 reclamatii la 100 de clienti

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0.18 la 100 de clienti

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 28 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 63 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 98%.