

# **PARAMETRI DE CALITATE ADMINISTRATIVI**

## **AKTA TELECOM S.A.**

**Anul raportării: 2018**

**Semestrul raportării: I**

### **1. Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet**

- a) Termenul asumat în contract pentru furnizarea serviciului: 15 zile
- b) Durata în care se încadrează 20% din cele mai rapide soluționate cereri: 1 zile
- c) Durata în care se încadrează 50% din cele mai rapide soluționate cereri: 2 zile
- d) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționate cereri: 5 zile
- e) Procentaj cereri soluționate în termenul convenit cu utilizatorul: 93.2333 procent

### **2. Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali**

- a) Numărul de reclamații înregistrate la 1000 de conexiuni active: 279.575411

### **3. Frecvența reclamațiilor la deranjamente**

- a) Numărul de reclamații la deranjamente înregistrate la 1000 de conexiuni active: 273.282195

### **4. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării**

- a) Numărul de reclamații privind corectitudinea facturării înregistrate la 1000 de conexiuni active: 1.431503

### **5. Termene de remediere a deranjamentelor**

- a) Termen asumat prin contract pentru remedierea deranjamentelor: 48 ore
- b) Durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate deranjamente: 2.00 ore
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate deranjamente: 13.00 ore

- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate deranjamente: 19.00 ore
- e) Procentaj deranjamente soluționate în termenul convenit cu utilizatorul: 92.3339 procent

**6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali - altele decât deranjamente**

- a) Termenul asumat pentru soluționarea reclamațiilor: 3 zile
- b) Durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate reclamații: 1.00 zile
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate reclamații: 1.00 zile
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații: 2.00 zile
- e) Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor: 99.7008 procent

*Data creării: 24.05.2019 10:15:41*