

PARAMETRI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

AKTA TELECOM S.A.

Anul raportării: 2018

Semestrul raportării: II

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: 4 zile
- e) Procentaj cereri soluționate în termenul convenit cu utilizatorul: 94.1675 procent

2. Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali

- a) Numărul de reclamații înregistrate la 1000 de conexiuni active: 310.198536

3. Frecvența reclamațiilor la deranjamente

- a) Numărul de reclamații la deranjamente înregistrate la 1000 de conexiuni active: 291.149068

4. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

- a) Numărul de reclamații privind corectitudinea facturării înregistrate la 1000 de conexiuni active: 1.303238

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: 15.00 ore

- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate deranjamente: 22.00 ore
- e) Procentaj deranjamente soluționate în termenul convenit cu utilizatorul: 89.6487 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: 99.5115 procent

Data creării: 24.05.2019 10:16:57