



Constanta Str. Zorelelor Nr. 45-47
Telefon: 0720085701 www.canals.ro E-mail: contact@canals.ro

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul II 2016 -

Indicatorii de calitate administrativi

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 6 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 9 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (15 zile): - 99 %

2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 10 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 16 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): - 98%

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 36 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 72 ore
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (96 ore): – 99%.

4. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 2%.

5. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 1.7%

6. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0.1%

7. Termenul de solutionare a reclamatilor privind corectitudinea facturii:

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 7 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 7 zile
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (7 zile): - 7 zile