

Indicatori calitate – Q4 2019

Indicatori de calitate conform Deciziei ANCOM 1201/2011

A.1 - Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces internet

- Durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate activari: **34 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate activari: **60 zile**
- Procentajul cererilor solutionate in termenul asumat de furnizor: **62.5%**

A.2 - Termenul de remediere al deranjamentelor

- Durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri: **4 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri: **18 ore**
- Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate in termenul asumat de furnizor: **90.83%**

A.3 - Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

- Numar reclamatii / numar utilizatori: **0.3359**

A.4 - Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

- Numar reclamatii / numar utilizatori: **0.3297**

A.5 - Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii

- Numar reclamatii / numar facturi emise: **0**

A.6 - Termenul de remediere al deranjamentelor

- Durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri: **4 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri: **11 ore**
- Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate in termenul asumat de furnizor: **93.11%**



Adresa:
Bd. Dimitrie Pompeiu 9-9A, Clădirea 20, Et. 2
Iride Business Park, 020335, Sector 2, București

T: +4021 539 00 00
F: +4021 242 10 05
E: office@primetelecom.ro