



Adresa: Bucuresti, Str. Avram Iancu 16, sector 2

CUI: RO17072761

Telefon: 031 005 50 50

E-mail: office@caronet.ro

Registru comerțului: J40/21801/2004

Fax: 031 005 50 51

Web: www.caronet.ro

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet 2017 - trimestrul II

A. Indicatori de calitate administrative

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri: 14 zile
- b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri: 20 zile
- c) Procentul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 1.5 ore
- b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 8 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (8 ore): 90%

A3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final: 5.8%

A4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente: 5.8%

A5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturii: 0%

A6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații – 2.5 ore
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații – 12 ore
- Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (8 ore) – 84%.