



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 III

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: 15 zile
- b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri: 24 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: 3 ore
- b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 10 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (8 ore): 70%

A3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final: 8.7%

A4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente: 7.7%

A5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturii: 1%

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

- Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații – 4 ore
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații – 14 ore
- Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (8 ore) – 70%.