

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (Trimestrul IV 2012)**  
**Perioada de raportare: 1.10.2012 – 31.12.2012**

- 1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet – instalare și activare**
  - Procentajul conexiunilor activate în termenul contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 82% din cele mai rapide activări: **5 zile calendaristice**
  - Durata în care se încadrează 91% din cele mai rapide activări: **8 zile calendaristice**
- 2. Termenul de remediere a defecțiunilor apărute la serviciul Internet**
  - Procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 80% cele mai rapide remedieri: **5 ore**
  - Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide remedieri: **24 ore**
- 3. Termenul de soluționare a reclamațiilor**
  - Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul de remediere prevăzut contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 79% cele mai rapide soluționări: **1 zi**
  - Durata în care se încadrează 96% cele mai rapide soluționări: **2 zile**
- 4. Frecvența reclamațiilor**
  - Frecvența reclamațiilor: **9 %**
- 5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
  - Frecvența reclamațiilor: **9.12 %**
- 6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
  - Frecvența reclamațiilor: **0.12 %**