

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
(Trimestrul IV 2015)**

Perioada de raportare: 1 septembrie 2015 – 31 decembrie 2015

1. **Termenul de furnizare a serviciilor de internet – instalare și activare**
 - In aceasta perioada nu am avut instalari.
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 85% cele mai rapide remedieri: **12 ore**
 - Durata în care se încadrează 100% 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 100% cele mai rapide soluționări: **2 zile**
4. **Frecvența reclamațiilor**
 - Frecvența reclamațiilor: **1 %**
5. **Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
 - Frecvența reclamațiilor: **1 %**
6. **Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
 - Frecvența reclamațiilor: **0 %**