

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

Perioada de raportare: 1 aprilie 2015 – 30 iunie 2015

1. **Termenul de furnizare a serviciilor de internet – instalare și activare**
 - Nu am avut instalari si nici activari in aceasta perioada.
2. **Termenul de remediere a defecțiunilor apărute la serviciul Internet**
 - Procentajul defecțiunilor remediate în termenul convenit cu utilizatorul final (72 ore): **100%**
 - Durata în care se încadrează 91% cele mai rapide remedieri: **24 ore**
 - Durata în care se încadrează 84% cele mai rapide remedieri: **48 ore**
3. **Termenul de soluționare a reclamațiilor**
 - Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul convenit cu utilizatorul final (72 ore): **100%**
 - Durata în care se încadrează 85% cele mai rapide soluționări: **1 zi**
 - Durata în care se încadrează 79% cele mai rapide soluționări: **2 zile**
4. **Frecvența reclamațiilor**
 - Frecvența reclamațiilor: **2 %**
5. **Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
 - Frecvența reclamațiilor: **5 %**
6. **Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
 - Frecvența reclamațiilor: **0.00 %**