

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet  
(Trimestrul II 2016)**

**Perioada de raportare: 1 aprilie 2016 – 30 iunie 2016**

- 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**