

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (Trimestrul III 2013)
Perioada de raportare: 1 iulie 2013 – 30 septembrie 2013

- 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: **3 zile calendaristice**
 - Durata în care se încadrează 91% din cele mai rapide activări: **7 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: **7 ore**
 - Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide remedieri: **21 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: **6 %**
- 5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
 - Frecvența reclamațiilor: **5 %**
- 6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
 - Frecvența reclamațiilor: **1 %**