

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (Trimestrul IV 2013)**  
**Perioada de raportare: 1 octombrie 2013 – 31 decembrie 2013**

- 1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet – instalare și activare**
  - Procentajul conexiunilor activate în termenul contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 83% din cele mai rapide activări: **4 zile calendaristice**
  - Durata în care se încadrează 90% din cele mai rapide activări: **6 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 79% cele mai rapide remedieri: **8 ore**
  - Durata în care se încadrează 93% cele mai rapide remedieri: **19 ore**
- 3. Termenul de soluționare a reclamațiilor**
  - Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul de remediere prevăzut contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 81% cele mai rapide soluționări: **1 zi**
  - Durata în care se încadrează 92% cele mai rapide soluționări: **3 zile**
- 4. Frecvența reclamațiilor**
  - Frecvența reclamațiilor: **9 %**
- 5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
  - Frecvența reclamațiilor: **10 %**
- 6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
  - Frecvența reclamațiilor: **0 %**