

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (Trimestrul II 2014)
Perioada de raportare: 1 aprilie 2014 – 30 iunie 2014

- 1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet – instalare și activare**
 - Procentajul conexiunilor activate în termenul contractual: **100%**
 - Durata în care se încadrează 100% din cele mai rapide activări: **5 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 81% cele mai rapide remedieri: **4 ore**
 - Durata în care se încadrează 93% cele mai rapide remedieri: **9 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: **7 ore**
 - Durata în care se încadrează 92% cele mai rapide soluționări: **1 zi**
- 4. Frecvența reclamațiilor**
 - Frecvența reclamațiilor: **7 %**
- 5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
 - Frecvența reclamațiilor: **7 %**
- 6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
 - Frecvența reclamațiilor: **0.00 %**