

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
(Trimestrul III 2014)**

Perioada de raportare: 1 iulie 2014 – 30 septembrie 2014

1. **Termenul de furnizare a serviciilor de internet – instalare și activare**
 - Procentajul conexiunilor activate în termenul contractual: **100%**
 - Durata în care se încadrează 50% din cele mai rapide activări: **3 zile calendaristice**
 - Durata în care se încadrează 50% 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: **7 %**
5. **Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
 - Frecvența reclamațiilor: **6 %**
6. **Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
 - Frecvența reclamațiilor: **1 %**