

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

Perioada de raportare: 1.1.2016 – 31.3.2016

- 1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet – instalare și activare**
 - Procentajul conexiunilor activate în termenul asumat de furnizor (21 zile): 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 convenit cu utilizatorul final (72 ore): **100%**
 - Durata în care se încadrează 91% cele mai rapide remedieri: **8 ore**
 - Durata în care se încadrează 84% cele mai rapide remedieri: **24 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 87% cele mai rapide soluționări: **2 zile**
- 4. Frecvența reclamațiilor**
 - Frecvența reclamațiilor: **5 %**
- 5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
 - Frecvența reclamațiilor: **5 %**
- 6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
 - Frecvența reclamațiilor: **0.00 %**