

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (Trimestrul I 2012)

Perioada de raportare: 1 ianuarie 2012 - 30 martie 2012

1. **Termenul de furnizare a serviciilor de internet – instalare și activare**
 - Nu am avut instalari in aceasta perioada.
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: **6 ore**
 - Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide remedieri: **29 ore**
3. **Termenul de soluționare a reclamațiilor**
 - Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul de remediere prevăzut contractual: **100%**
 - Durata în care se încadrează 80% cele mai rapide soluționări: **1 zi**
 - Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide soluționări: **2 zi**
4. **Frecvența reclamațiilor**
 - Frecvența reclamațiilor: **7,5 %**
5. **Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
 - Frecvența reclamațiilor: **7.9 %**
6. **Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
 - Frecvența reclamațiilor: **0.15 %**