

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

**Perioada de raportare: 1 iulie 2012 - 30 septembrie 2012**

1. **Termenul de furnizare a serviciilor de internet – instalare și activare**
  - Procentajul conexiunilor activate în termenul contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări: **4 zile calendaristice**
  - Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări: **8 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: **4 ore**
  - Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide remedieri: **32 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: **8 %**
5. **Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
  - Frecvența reclamațiilor: **8.12 %**
6. **Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
  - Frecvența reclamațiilor: **0.13 %**