

**Indicatori de calitate administrativi aferenți serviciului de internet
- Trimestrul II 2014 -**

I. Termenul de furnizare a serviciilor de internet (instalare și activare):

- a) Procentajul conexiunilor activate în termen contractual : -
- b) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări: -
- c) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări: -

II. Termenul de remediere a defecțiunilor apărute la serviciul de internet:

- a) Procentajul defecțiunilor remediate în termen contractual: 100%
- b) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri ale defecțiunilor valide: 6h si 55min.
- c) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri ale defecțiunilor valide: 6h si 55min.

III. Termenul de soluționare a reclamațiilor:

- a) Procentajul reclamațiilor soluționate în termen contractual: 100%
- b) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări: 40min.
- c) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări: 40min.

IV. Frecvența reclamațiilor:

2.6

V. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni:

2

VI. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare:

0