

## **Indicatori de calitate administrativi aferenți serviciului de internet - Trimestrul IV 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: 45min.
- c) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri ale defecțiunilor valide: 45min.

### ***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: 30min.
- c) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări: 30min.

### ***IV. Frecvența reclamațiilor:***

1.6

### ***V. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni:***

1.2

### ***VI. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare:***

0

