

Calculul indicatorilor de calitate administrativi aferenți serviciilor de furnizare acces la Internet - conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 și Procedurii INFOTEK nr. 6/2012

Perioada de raportare: **1 ianuarie 2012 - 30 martie 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: **2 zile calendaristice**
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări: **4 zile calendaristice**

- 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: **26 ore**

- 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: **1 zi**

- Frecvența reclamațiilor

- Frecvența reclamațiilor: **6.75 %**

- **Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
- Frecvența reclamațiilor: **6.55 %**

- **Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
- Frecvența reclamațiilor: **0.20 %**