

## **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 iulie 2013 - 30 septembrie 2013**

### **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: **1 zi calendaristică**
- 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: **5 ore**
- Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide remedieri: **18 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: **4.50 %**
  
- **Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
- Frecvența reclamațiilor: **4.40 %**

- **Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
- Frecvența reclamațiilor: **0.10 %**