

**Indicatori de calitate administrativi aferenți serviciului de internet  
- Trimestrul I 2013 -**

***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: 4h.
- c) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri ale defecțiunilor valide: 4h.

***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: 1h.
- c) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări: 1h și 12min.

***IV. Frecvența reclamațiilor:***

1.4

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

2.2

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

0