

## **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 2012 - 30 septembrie 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: **7 ore**
- Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide remedieri: **32 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: **6.32 %**

- **Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
- Frecvența reclamațiilor: **6.20 %**
  
- **Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
- Frecvența reclamațiilor: **0.12 %**