

## Parametri calitate servicii - trimestrul I, 2013

Perioada de raportare: 1 ianuarie 2013 – 31 martie 2013

### Termenul de furnizare a serviciilor – 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 serviciile

- 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: 19 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: 3 zi

### Frecvența reclamațiilor

- Frecvența reclamațiilor: 4.30 %

### Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciilor

- Frecvența reclamațiilor: 4.30 %
- Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare
- Frecvența reclamațiilor: 0 %