

Indicator de calitate conform Deciziei ANCOM 1201/2011	Perioada de raportare: 01.01.2017 - 31.03.2017			
A1	Parametru	Durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate activari	Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate activari	Procentajul cererilor solutionate in termenul asumat de furnizor
	Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces internet (zile - conform Deciziei Ancom 1201/2011)	28	50	71%

Indicator de calitate conform Deciziei ANCOM 1201/2011	Perioada de raportare: 01.01.2017 - 31.03.2017			
A2	Parametru	Durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate deranjamente pentru serviciul de internet (ore)	Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate deranjamente pentru serviciul de internet (ore)	Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate in termenul asumat de furnizor
	Termenul de remediere al deranjamentelor	2	8	95.42%

Indicator de calitate conform Deciziei ANCOM 1201/2011	Perioada de raportare: 01.01.2017 - 31.03.2017	
	Parametru	Valoare indicator calitate
A3	Frecventa reclamatilor utilizatorului final Nr. reclamatii / Nr. utilizatori	0.2361
A4	Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente Nr. reclamatii / Nr. utilizatori	0.2082
A5	Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii Nr. reclamatii / Nr. utilizatori	0

Indicator de calitate conform Deciziei ANCOM 1201/2011	Perioada de raportare: 01.01.2017 - 31.03.2017			
A6	Parametru	Durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii (ore)	Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii (ore)	Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate in termenul asumat de furnizor
	Termenul de remediere al deranjamentelor	2	7	96.40%