

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare: 01.10.2013 - 31.12.2013			
A1	Parametru	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri	procentajul cererilor solutionate în termenul asumat de furnizor
	Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet (zile - conform Deciziei ANCOM 1201/2011)	14 zile	15 zile	98%

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare: 01.10.2013 – 31.12.2013			
A2	Parametru	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri	Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul/ solutionate în termenul asumat de furnizor
	Termenul de remediere a deranjamentelor (nr. ore)	2 ore	5 ore	96%

Indicatori de calitate (conform Deciziei ANCOM 1201/2011)	Perioada: 01.10.2013 - 31.12.2013	
	Parametru	Valoare indicator calitate
A3	Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori)	0.1165 reclamatii/client final
A4	Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente (numar reclamatii / numar utilizatori)	0.0939 reclamatii/client final
A5	Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii (numar reclamatii / numar facturi emise)	0

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare: 01.10.2013 - 31.12.2013			
A6	Parametru	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri	Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate în termenul asumat de furnizor contractual
	Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali (nr. ore)	2 ore	5 ore	98.33%