

| Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011) | Perioada de raportare: 01.01.2016 - 31.03.2016 | | | |
|---|---|---|---|---|
| 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) | 11 zile | 14 zile | 100.00% |

| Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011) | Perioada de raportare: 01.01.2016 - 31.03.2016 | | | |
|---|--|---|--|---|
| 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 | 98.30% |

| Indicatori de calitate (conform Deciziei ANCOM 1201/2011) | Perioada: 01.01.2016 - 31.03.2016 | |
|--|--|-----------------------------------|
| | Parametru | Valoare indicator calitate |
| A3 | Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (numar reclamații / numar utilizatori) | 0.1823 reclamații/client final |
| A4 | Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente (numar reclamații / numar utilizatori) | 0.1725 reclamații/client final |
| A5 | Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării (numar reclamații / numar facturi emise) | 0 |

| Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011) | Perioada de raportare: 01.01.2016 – 31.03.2016 | | | |
|---|---|---|---|---|
| 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 reclamațiilor primite de la utilizatorii finali (nr. ore) | 3 ore | 7 ore | 99.27% |