

| Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011) | Perioada de raportare: 01.07.2017 - 30.09.2017 | | | |
|---|---|---|---|--|
| 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) | 15 zile | 16 zile | 96.50% |

| Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011) | Perioada de raportare: 01.07.2017 - 30.09.2017 | | | |
|---|---|---|---|--|
| 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 | 3 ore | 97.22% |

| Indicatori de calitate (conform Deciziei ANCOM 1201/2011) | Perioada: 01.07.2017 - 30.09.2017 | |
|---|---|-----------------------------------|
| | Parametru | Valoare indicator calitate |
| A3 | Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori) | 0.1915 reclamatii/client final |
| A4 | Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente (numar reclamatii / numar utilizatori) | 0.1063 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: 01.07.2017 - 30.09.2017 | | | |
|---|--|---|---|---|
| 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 | 4 ore | 92.31% |