

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare: 01.10.2012 - 31.12.2012			
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	96.5%

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare: 01.10.2012 – 31.12.2012			
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	97.56%

Indicatori de calitate (conform Deciziei ANCOM 1201/2011)	Perioada: 01.10.2012 - 31.12.2012	
	Parametru	Valoare indicator calitate
A3	Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (numar reclamații / numar utilizatori)	0.1284 reclamații/client final
A4	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente (numar reclamații / numar utilizatori)	0.1145 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: 01.10.2012 - 31.12.2012			
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	5 ore	98.38%