

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare: 01.07.2012 – 30.09.2012			
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)	14 zile	20 zile	90 %

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare: 01.07.2012 – 30.09.2012			
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	8 ore	95 %

Indicatori de calitate (conform Deciziei ANCOM 1201/2011)	Perioada: 01.07.2012 – 30.09.2012	
	Parametru	Valoare indicator calitate
A3	Frecventa reclamatilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori)	0.088 %
A4	Frecventa reclamatilor referitoare la Deranjamente (numar reclamatii / numar utilizatori)	0.088 %
A5	Frecventa reclamatilor privind corectitudinea Facturarii (numar reclamatii / numar facturi emise)	0

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare: 01.07.2012 – 30.09.2012			
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 reclamatilor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate în termenul asumat de furnizor contractual
	Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali (nr. ore)	2 ore	7 ore	95 %