

Indicatori de calitate (conform deciziei ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare: 01.01.2012 - 31.03.2012			
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)	1 zile	2 zile	90.7%

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare: 01.01.2012 - 31.03.2012			
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)	4 ore	10 ore	96%

Indicatori de calitate (conform Deciziei ANCOM 1201/2011)	Perioada: 01.01.2012 - 31.03.2012	
	Parametru	Valoare indicator calitate
A3	Frecventa reclamatiilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori)	0.1707 %
A4	Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente (numar reclamatii / numar utilizatori)	0.1707 %
A5	Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturarii (numar reclamatii / numar facturi emise )	0 %