

|   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
| Indicatori de calitate (conform deciziei ANCOM 1201/2011) | Perioada de raportare: 01.04.2012 - 31.06.2012  |   |   |  |
| 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  | 96.2%  |

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011) | Perioada de raportare: 01.04.2012 - 31.06.2012     |   |   |   |
| 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   | 6,5 ore   | 98.74%  |

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
| Indicatori de calitate<br>(conform Deciziei ANCOM 1201/2011) | Perioada: 01.04.2012 - 31.06.2012  |                            |
|  | Parametru  | Valoare indicator calitate |
| A3   | Frecventa reclamatiilor utilizatorului final<br>(numar reclamatii / numar utilizatori)                 | 0.1459 %                   |
| A4   | Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente<br>(numar reclamatii / numar utilizatori)          | 0.1459 %                   |
| A5   | Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturarii<br>(numar reclamatii / numar facturi emise ) | 0 %                        |