

Indicatori de calitate (conform deciziei ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare: 01.01.2019 - 31.03.2019			
A1	Parametru	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri (max. 5 zile lucratoare)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri (max. 5 zile lucratoare)	procentajul cererilor solutionate în termenul asumat de furnizor (max. 5 zile lucratoare)
	Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet (zile - conform Deciziei ANCOM 1201/2011)	1 zi	4 zile	100%

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare: 01.01.2019 - 31.03.2019			
A2	Parametru	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri (max. 24 ore)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri (max. 24 ore)	Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate în termenul asumat de furnizor (max. 24 ore)*
	Termenul de remediere a deranjamentelor (nr. ore)	4 ore	8 ore	98.5 %

*Nota : Nu s-au luat in calculul deranjamentelor , acele sesizari cu privire la functionalitatea serviciului si a caror cauze de nefunctionalitate au fost identificate ca fiind de la utilizatorul final.

Interventiile in teren se realizeaza de luni pana vineri in intervalul orar 9:00-19:00 , sambata-duminica in intervalul orar 9:30-19:00.

Indicatori de calitate (conform Deciziei ANCOM 1201/2011)	Perioada: 01.01.2019 - 31.03.2019	
	Parametru	Valoare indicator Calitate
A3	Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori)	0.13
A4	Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente (numar reclamatii / numar utilizatori)	0.13
A5	Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii (numar reclamatii / numar facturi emise)	0

Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare: 01.01.2019 - 31.03.2019			
A6	Parametru	durata în care se încadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii (max. 48 ore)	durata în care se încadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii (max. 48 ore)	Procentajul reclamatiiilor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate în termenul asumat de furnizor (max. 48 ore)
	Termenul de remediere a reclamatiiilor (nr. ore)	6 ore	12 ore	100 %