

Raport Indicatori de calitate conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011 , pentru perioada 01-01-2012 - 31-03-2012

	Procentul conexiunilor activate in termenul contractual	Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapide activari	Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapide activari
Termenul de furnizare a conexiunilor de internet :	100%	4 ZILE	3 ZILE
	Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip	Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide	Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide
Termenul de remediere a deranjamentelor	99,99%	2 ORE	12 ORE
	Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat prin contractul de servicii tip	Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații	Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	99,99%	2 ORE	12 ORE
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	0,02%		
Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	0,022%		
Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	0,2%		

Parametrii:

Termenul de furnizare a conexiunii de internet: 5 zile

Termenul de remediere a deranjamentelor: 48 ore

Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali: 24 ore