

**Raport Indicatori de calitate conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011 , pentru perioada 01-01-2015 - 31-03-2015**

Procentul conexiunilor activate in Durata in care se incadreaza 80% din Durata in care se incadreaza 95% din termenul contractual cele mai rapide activari 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
<i>Termenul de remediere a deranjamentelor</i>	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
<i>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</i>	99,99%	2 ORE	12 ORE
<i>Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</i>	0,01%		
<i>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</i>	0,007%		
<i>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării</i>	0%		