

Raport Indicatori de calitate conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011 , pentru perioada 01-07-2012 - 30-09-2012

	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
<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>	0,021%		
<i>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</i>	0,023%		
<i>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării</i>	0,21%		