



Raport indicatori de calitate conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, pentru perioada 01.04.2016 – 30.06.2016

	Di80 - Durata in care se incadreaza 80% (zile)	Di95 - Durata in care se incadreaza 95% (zile)	Pt - Procentaj solutionate in termen (%)
A1: Cereri instalare	14	34	98
	Dd80 - Durata in care se incadreaza 80% (ore)	Dd95 - Durata in care se incadreaza 95% (ore)	Pdt - Procentaj remediate in termen (%)
A2: Tichete deranjament	4	61	90
	Ndc - Numar deranjamente per client		
A4: Numar total deranjamente	0.101		
	Nfc - Tichete facturi per numar de facturi emise		
A5: Tichete facturi	0		
	Ds80 - Durata in care se incadreaza 80% (ore)	Ds95 - Durata in care se incadreaza 95% (ore)	Pst - Procentaj remediate in termen (%)
A6: Reclamatii	4	61	96
	Nrc - Numar reclamatii per client		
A3: Numar total reclamatii	0.101		