



**Raport indicatori de calitate conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, pentru perioada 01.07.2016 – 30.09.2016**

	<b>Di80 - Durata in care se incadreaza 80% (zile)</b>	<b>Di95 - Durata in care se incadreaza 95% (zile)</b>	<b>Pt - Procentaj solutionate in termen (%)</b>
A1: Cereri instalare	18	43	96
	<b>Dd80 - Durata in care se incadreaza 80% (ore)</b>	<b>Dd95 - Durata in care se incadreaza 95% (ore)</b>	<b>Pdt - Procentaj remediate in termen (%)</b>
A2: Tichete deranjament	15	35	91
	<b>Ndc - Numar deranjamente per client</b>		
A4: Numar total deranjamente	0.113		
	<b>Nfc - Tichete facturi per numar de facturi emise</b>		
A5: Tichete facturi	0		
	<b>Ds80 - Durata in care se incadreaza 80% (ore)</b>	<b>Ds95 - Durata in care se incadreaza 95% (ore)</b>	<b>Pst - Procentaj remediate in termen (%)</b>
A6: Reclamatii	15	35	98
	<b>Nrc - Numar reclamatii per client</b>		
A3: Numar total reclamatii	0.113		