

**INDICATORI DE CALITATE
PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET
Trimestrul II 2014**

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **25 zile**;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **64 zile**;
3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **85%** ;

2. Termenul de remediere a deranjamentelor

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **4h, 55m**;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **21h, 13m**;
3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip: **89.39%**;

3. Frecventa reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali

In intervalul de raportare au fost inregistrate **225** reclamatii dintr-un total de 1000 linii ;

4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

In intervalul de raportare au fost inregistrate **119** reclamatii dintr-un total de 1000 linii;

5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii

In intervalul de raportare au fost inregistrate **3,73** reclamatii dintr-un total de 1000 facturi intocmite;

6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

- a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații:
 - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **6h, 08m**;
 - reclamatii privind corectitudinea facturii: **24h**;
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații:
 - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **46h, 04m**;
 - reclamatii privind corectitudinea facturii: **48h**;
- c) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de Euroweb România:
 - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **82.42%**;
 - reclamatii privind corectitudinea facturii: **98%**.