

**INDICATORI DE CALITATE  
PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET  
Trimestrul III 2013**

**1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **29 zile**;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **77 zile**;
3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **82%** ;

**2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **5h, 46m**;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **24h, 24m**;
3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip: **84,80%**;

**3. Frecventa reclamatilor primite de la utilizatorii finali**

In intervalul de raportare au fost inregistrate **153** reclamatii dintr-un total de 1000 linii ;

**4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente**

In intervalul de raportare au fost inregistrate **150** reclamatii dintr-un total de 1000 linii ;

**5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii**

In intervalul de raportare au fost inregistrate **1,48** 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: **16h, 31m**;
  - reclamatii privind corectitudinea facturii: **24h.**;
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații:
  - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **4z, 5h, 3m**;
  - reclamatii privind corectitudinea facturii: **48 h**;
- c) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de Euroweb România:
  - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **92%**;
  - reclamatii privind corectitudinea facturii: **100%**.