

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

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **27 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: **82% ;**

2. Termenul de remediere a deranjamentelor

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **5h, 40m;**
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **22h, 5m;**
3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip: **73.26%;**

3. Frecventa reclamatilor primite de la utilizatorii finali

In intervalul de raportare au fost inregistrate **304** reclamatii dintr-un total de 1000 linii ;

4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

In intervalul de raportare au fost inregistrate **164** reclamatii dintr-un total de 1000 linii;

5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

In intervalul de raportare au fost inregistrate **2,243** 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: **15h, 49m;**
 - reclamatii privind corectitudinea facturii: **24h;**
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații:
 - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **3z, 13h, 35m;**
 - reclamatii privind corectitudinea facturii: **48 h;**
- c) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de Euroweb România:
 - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **73,26%;**
 - reclamatii privind corectitudinea facturii: **100%.**