

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

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

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **24 zile**;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **65 zile**;
3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **86%** ;

**2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **5h, 19m**;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **14h, 00m**;
3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip: **88,88%**;

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

In intervalul de raportare au fost inregistrate **690** reclamatii dintr-un total de 1000 linii ;

**4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente**

In intervalul de raportare au fost inregistrate **288** reclamatii dintr-un total de 1000 linii;

**5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii**

In intervalul de raportare au fost inregistrate **8,6** 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: **5h, 15m**;
  - reclamatii privind corectitudinea facturii: **24h**;
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații:
  - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **21h, 15m**;
  - reclamatii privind corectitudinea facturii: **48h**;
- c) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de Euroweb România:
  - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **87,24%**;
  - reclamatii privind corectitudinea facturii: **98%**.