

**INDICATORI DE CALITATE
PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET
Trimestrul III 2015**

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **61 zile**;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **70 zile**;
3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **65%** ;

2. Termenul de remediere a deranjamentelor

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **4h, 49m**;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **16h, 32m**;
3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip: **90,60%**;

3. Frecventa reclamatilor primite de la utilizatorii finali

In intervalul de raportare au fost inregistrate **346** reclamatii dintr-un total de 1000 linii ;

4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

In intervalul de raportare au fost inregistrate **156** reclamatii dintr-un total de 1000 linii;

5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

In intervalul de raportare au fost inregistrate **17.9** 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: **4h, 14m**;
 - reclamatii privind corectitudinea facturii: **24h**;
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații:
 - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **18h, 14m**;
 - reclamatii privind corectitudinea facturii: **48h**;
- c) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de Euroweb România:
 - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **89,47%**;
 - reclamatii privind corectitudinea facturii: **100%**.