

**INDICATORI DE CALITATE
PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET
Trimestrul III 2017**

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **60 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: **56%** ;

2. Termenul de remediere a deranjamentelor

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **5h, 54m**;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **26h, 36m**;
3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip: **88,74%**;

3. Frecventa reclamatilor primite de la utilizatorii finali

In intervalul de raportare au fost inregistrate **271** reclamatii dintr-un total de 1000 linii ;

4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

In intervalul de raportare au fost inregistrate **95** reclamatii dintr-un total de 1000 linii;

5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

In intervalul de raportare au fost inregistrate **3** 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, 15m**;
 - reclamatii privind corectitudinea facturii: **8zile**;
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații:
 - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **53h, 17m**;
 - reclamatii privind corectitudinea facturii: **8zile**;
- c) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de Euroweb România:
 - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **91.17%**;
 - reclamatii privind corectitudinea facturii: **100%**.