

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

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

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **49 zile;**
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **66 zile;**
3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **74% ;**

**2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **5h, 11m;**
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **22h, 22m;**
3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in ctr. de servicii tip: **87,95%;**

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

In intervalul de raportare au fost inregistrate **298** reclamatii dintr-un total de 1000 linii ;

**4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente**

In intervalul de raportare au fost inregistrate **112** 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, 0m;**
  - reclamatii privind corectitudinea facturii: **11 zile;**
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații:
  - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **26h, 16m;**
  - reclamatii privind corectitudinea facturii: **28zile;**
- c) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de Euroweb România:
  - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **90.48%;**
  - reclamatii privind corectitudinea facturii: **90%.**