

**INDICATORI DE CALITATE  
PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET  
Trimestrul I 2018**

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

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **28 zile;**
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **129 zile;**
3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **85% ;**

**2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **8h, 39m;**
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **61h, 49m;**
3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in ctr. de servicii tip: **82.44%;**

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

In intervalul de raportare au fost inregistrate **310** reclamatii dintr-un total de 1000 linii ;

**4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente**

In intervalul de raportare au fost inregistrate **83** reclamatii dintr-un total de 1000 linii;

**5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii**

In intervalul de raportare au fost inregistrate **5** 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: **8h, 39m;**
  - reclamatii privind corectitudinea facturii: **7 zile;**
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații:
  - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **88h, 30m;**
  - reclamatii privind corectitudinea facturii: **20zile;**
- c) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de Euroweb România:
  - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **96.59%;**
  - reclamatii privind corectitudinea facturii: **53%.**