

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

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **58 zile**;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **101 zile**;
3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **53%** ;

2. Termenul de remediere a deranjamentelor

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **6h, 20m**;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **29h, 26m**;
3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in ctr. de servicii tip: **91.88%**;

3. Frecventa reclamatilor primite de la utilizatorii finali

In intervalul de raportare au fost inregistrate **348** reclamatii dintr-un total de 1000 linii ;

4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

In intervalul de raportare au fost inregistrate **119** 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: **8h, 04m**;
 - reclamatii privind corectitudinea facturii: **1 zi**;
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații:
 - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **29h, 17m**;
 - reclamatii privind corectitudinea facturii: **10zile**;
- c) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de Euroweb România:
 - reclamatii privind nefunctionarea serviciilor: **94.33%**;
 - reclamatii privind corectitudinea facturii: **80%**.