

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet calculati potrivit dispozitiilor Deciziei Presedintelui ANCOM nr. 1201/2011

Trimestrul II 2012

### A. Indicatori de calitate administrativi

#### A1- Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet.

| Internet prin FO |         | A1- Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet.               |
|------------------|---------|--|
| a                | 5 zile  | durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri              |
| b                | 12 zile | durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri              |
| c                | 100%    | procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final |

Nota:

Procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final este de 99%.

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate in Trimestrul II 2012 .

2. Termenul de instalare prevazut in contractele incheiate este de 15 zile lucratoare;

3. Instalările se realizeaza zilnic de luni pana vineri in intervalul orar 9-18 si sambata intre 9-14.

#### A2- Termenul de remediere a deranjamentelor.

|   |       | A2- Termenul de remediere a deranjamentelor  |
|---|-------|--|
| a | 4 ore | durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide       |
| b | 8 ore | durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide       |
| c | 100%  | procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final |

Nota:

Procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final este de 100%.

1. Au fost raportate deranjamentele remediate in Trimestrul II 2012 indiferent de momentul la care a fost semnalat deranjamentul;

2. Termenul de remediere a deranjamentelor este de 24 ore.

3. Programul departamentului de suport tehnic este 12/24 7/7;

4. Interventiile in teren se realizeaza de luni pana vineri in intervalul orar 9-18 si sambata intre 9-14.

#### A3- Frecventa reclamatilor utilizatorilor finali.

| A3- Frecventa reclamatilor utilizatorilor finali.     |      |
|---|------|
| Indicator corespunzator serviciului de acces internet | 0,09 |

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor inregistrate in Trimestrul II 2012;

2. Reclamatiiile pot fi inaintate de catre utilizatorii finali prin urmatoarele modalitati:

- Telefonice: serviciu disponibil prin apelarea numerelor de telefon din pagina de contact de pe situl [www.yulpro.ro](http://www.yulpro.ro)
- Acces direct: la sediul YUL PRO, de Luni pana Vineri in intervalul orar 9-18 si sambata intre 9-14 .

#### A4- Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

| <b>A4- Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente</b> |   |
|---|---|
| Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente            | 0 |

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la deranjamente inregistrate in Trimestrul II 2012;

#### A5- Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

| <b>A5- Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii</b> |   |
|---|---|
| Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii            | 0 |

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la corectitudinea facturarii in Trimestrul II 2012;
- 2.

#### A6- Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, privind deranjamentele

| <b>A6- Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, privind deranjamentele</b> |       |   |
|---|-------|---|
| a   | 2 ore | durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii |
| b   | 2 ore | durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii |
| c   | 100%  | procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor           |

A6- Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, privind altele decat deranjamentele

| <b>A6- Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, privind altele decat deranjamentele</b> |       |   |
|--|-------|---|
| a  | 2 ore | durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii |
| b  | 2 ore | durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii |
| c  | 100%  | procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor           |

Nota

1. Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatilor primite si solutionate in Trimestrul II 2012;
2. Termenul de solutionare a reclamatilor privind deranjamentele este de 24 ore .
3. Termenul de solutionare a altor reclamatii, diferite de cele privind deranjamentele, este de 30 de zile.