

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

Trimestrul IV 2012

### A. Indicatorii 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	4 zile	durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri
b	10 zile	durata in care se incadreaza 90% 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 instalarile/activarile realizate in Trimestrul IV 2012 .
2. Termenul de instalare prevazut in contractele incheiate este de 15 zile lucratoare;
3. Instalarile 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	2 ore	durata in care se incadreaza 70% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide
b	6 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 IV 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	0,2

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor inregistrate in Trimestrul IV 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 IV 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 IV 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	1 ora	durata in care se incadreaza 85% 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 IV 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.