

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

Trimestrul II 2017

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 | 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 instalarile/activarile realizate in Trimestrul II 2014 .
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 | 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 2014 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 2014;
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
 - 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

| A4- Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente | |
|---------------------------------------------------------------|---|
| Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente | 0 |

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la deranjamente inregistrate in Trimestrul II 2014;

A5- Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

| A5- Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii | |
|---------------------------------------------------------------------|---|
| Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii | 0 |

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la corectitudinea facturarii in Trimestrul II 2014;
- 2.

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

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

| A6- Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, privind altele decat deranjamentele | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 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 2014;
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.