

## 1. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

### AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul III 2016

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de de internet masurati de UPC Romania in perioada **01 iulie – 30 septembrie 2016**:

1. Termenul de <b>furnizare</b> a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)
--

- a. *procentajul conexiunilor **activate** în termenul contractual (pentru fiecare dintre cele două termene de furnizare prevăzute în contract)*
  - **99.97%** au fost finalizate in termenul de 30 de zile
- b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*
  - **4 zile calendaristice**
- c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*
  - **7 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

2. Termenul de <b>remediere a defecțiunilor</b> apărute <u>la serviciul de internet</u>
---

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

- a. *procentajul defecțiunilor **remediate** în termenul de remediere prevăzut în contract*  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract
  - **99.72%** remediate in 2 zile calendaristice

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **99.93%** inchise in SLA

- b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*
  - **1 zi calendaristica**
- c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*
  - **1 zi calendaristica**

NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere
- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distinctie dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

### 3. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** în termenul prevăzut în contract*
    - **95.70 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **213.12 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **626.15 ore**

#### NOTA:

- ✓ S-a inclus în raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție în sistem dacă reclamația se referă la produsul Internet sau la toate produsele achiziționate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

### 4. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **3,8%**

NOTA: S-a inclus în raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție în sistem dacă reclamația se referă la produsul Internet sau la toate produsele achiziționate de client

### 5. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **1,03%**

### 6. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total de facturi emise în perioada de raportare.

- **0,27%**

## 2. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

### AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul II 2016

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de de internet masurati de UPC Romania in perioada **01 aprilie – 30 iunie 2016**:

#### 1. Termenul de **furnizare** a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)

- a. *procentajul conexiunilor **activate** în termenul contractual (pentru fiecare dintre cele două termene de furnizare prevăzute în contract)*
  - **99.94%** au fost finalizate în termenul de 30 de zile
- b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*
  - **3 zile calendaristice**
- c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*
  - **5 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

#### 2. Termenul de **remediere a defecțiunilor** apărute la serviciul de internet

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

- a. *procentajul defecțiunilor **remediate** în termenul de remediere prevăzut în contract*  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract
  - **98.74%** remediate în 2 zile calendaristice

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **99.75%** inchise in SLA

- b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*
  - **1 zi calendaristica**
- c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*
  - **2 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere
- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distinctie dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

### 3. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*
    - **93.89 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **188.69 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **838.85 ore**

#### NOTA:

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de reclamatii, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

### 4. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **3,6%**

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamatii, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client

### 5. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **0,95%**

### 6. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

- **0,24%**

### 3. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

#### AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul I 2016

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de de internet masurati de UPC Romania in perioada **01 ianuarie – 31 martie 2016**:

1. Termenul de <b>furnizare</b> a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)
--

- a. *procentajul conexiunilor **activate** în termenul contractual (30 de zile calendaristice conform art. 4.1. din Anexa 1 „Conditii generale”)*
  - **99,81%**
- b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*
  - **3 zile calendaristice**
- c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*
  - **5 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

2. Termenul de <b>remediere a defecțiunilor</b> apărute <u>la serviciul de internet</u>
---

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

- a. *procentajul defecțiunilor **remediate** în termenul de remediere prevăzut în contract*  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract
  - **98.95%**

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **99.81%** inchise in SLA

- b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*
  - **1 zile calendaristice**
- c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*
  - **2 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere
- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distinctie dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

### 3. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.

a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*

- **92.14 %**

b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*

- **193.36 ore**

c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*

- **1,103.13 ore**

NOTA:

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de reclamatii, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

### 4. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **3,1%**

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamatii, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client

### 5. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **0,97%**

### 6. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

- **0,29%**

#### 4. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

##### AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

###### Trimestrul IV 2015

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de de internet masurati de UPC Romania in perioada **01 octombrie – 31 decembrie 2015**:

7. Termenul de <b>furnizare</b> a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)
--

- d. *procentajul conexiunilor **activate*** în termenul contractual (30 de zile calendaristice conform art. 4.1. din Anexa 1 „Conditii generale”)
  - **99,92%**
- e. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*
  - **3 zile calendaristice**
- f. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*
  - **5 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

8. Termenul de <b>remediere a defecțiunilor</b> apărute <u>la serviciul de internet</u>
---

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

- b. *procentajul defecțiunilor **remediate*** în termenul de remediere prevăzut în contract  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract
  - **99.65%**

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **99.68%** inchise in SLA

- b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*
  - **1 zile calendaristice**
- c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*
  - **2 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distincție dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

#### 9. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*
    - **96.26 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **171.74 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **548.38 ore**

#### NOTA:

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

#### 10. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **3,1%**

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client

#### 11. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **0,96%**

#### 12. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

- **0,26%**



## AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

### Trimestrul III 2015

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de **de internet** masurati de UPC Romania in perioada **01 iulie – 30 septembrie 2015**:

#### 13. Termenul de **furnizare** a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)

- g. *procentajul conexiunilor **activate** în termenul contractual (30 de zile calendaristice conform art. 4.1. din Anexa 1 „Conditii generale”)*
  - **99,90%**
- h. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*
  - **3 zile calendaristice**
- i. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*
  - **4 zile calendaristice**

#### NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

#### 14. Termenul de **remediere a defecțiunilor** apărute la serviciul de internet

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

- c. *procentajul defecțiunilor **remediate** în termenul de remediere prevăzut în contract*  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract
  - **99.79%**

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **99.91%** inchise in SLA

- b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*
  - **1 zile calendaristice**
- c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*
  - **2 zile calendaristice**

#### NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere
- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distinctie dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

#### 15. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*
    - **95.38 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **190.38 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **677.07 ore**

#### NOTA:

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de reclamatii, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

#### 16. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **3,2%**

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamatii, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client

#### 17. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **1,27%**

#### 18. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

- **0,3%**

## 6. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

### AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul II 2015

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de **de internet** masurati de UPC Romania in perioada **01 aprilie – 30 iunie 2015**:

#### 19. Termenul de **furnizare** a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)

- j. *procentajul conexiunilor **activate** în termenul contractual (30 de zile calendaristice conform art. 4.1. din Anexa 1 „Conditii generale”)*
  - **99,94%**
- k. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*
  - **2 zile calendaristice**
- l. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*
  - **3 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

#### 20. Termenul de **remediere a defecțiunilor** apărute la serviciul de internet

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

- d. *procentajul defecțiunilor **remediate** în termenul de remediere prevăzut în contract*  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract
  - **99.73%**

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **100%** inchise in SLA

- b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*
  - **1 zile calendaristice**
- c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*
  - **1 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere
- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distinctie dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

## 21. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*
    - **97.84 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **147.04 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **526.21 ore**

### NOTA:

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de reclamatii, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

## 22. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **3,2%**

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamatii, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client

## 23. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **1,13%**

## 24. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

- **0,3%**

## 7. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

### AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul I 2015

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de de internet masurati de UPC Romania in perioada **01 ianuarie – 31 martie 2015**:

#### 25. Termenul de **furnizare** a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)

- m. *procentajul conexiunilor **activate*** în termenul contractual (30 de zile calendaristice conform art. 4.1. din Anexa 1 „Conditii generale”)
  - **99,9%**
- n. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*
  - **2 zile calendaristice**
- o. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*
  - **3 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

#### 26. Termenul de **remediere a defecțiunilor** apărute la serviciul de internet

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

- e. *procentajul defecțiunilor **remediate*** în termenul de remediere prevăzut în contract  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract
  - **99.61%**

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **99.91%** inchise in SLA

- b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*
  - **1 zile calendaristice**
- c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*
  - **1 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distincție dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

#### 27. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*
    - **92.43 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **311.50 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **983.10 ore**

#### NOTA:

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

#### 28. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **3,2%**

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client

#### 29. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **1,20%**

#### 30. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

- **0,3%**

## 8. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

### AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul IV 2014

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de **de internet** masurati de UPC Romania in perioada **01 octombrie – 31 decembrie 2014**:

#### 31. Termenul de **furnizare** a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)

- p. *procentajul conexiunilor **activate** în termenul contractual (30 de zile calendaristice conform art. 4.1. din Anexa 1 „Conditii generale”)*
  - **99,9%**
- q. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*
  - **2 zile calendaristice**
- r. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*
  - **4 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

#### 32. Termenul de **remediere a defecțiunilor** apărute la serviciul de internet

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

- f. *procentajul defecțiunilor **remediate** în termenul de remediere prevăzut în contract*  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract
  - **98%**

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **99.79%** inchise in SLA

- b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*
  - **1 zile calendaristice**
- c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*
  - **2 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distincție dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

### 33. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*
    - **96.60 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **356.61 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **646.06 ore**

#### NOTA:

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de reclamatii, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

### 34. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **3,9%**

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamatii, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client

### 35. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **1,26%**

### 36. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

- **0,40%**



## 9. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

### AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul III 2014

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de **de internet** masurati de UPC Romania in perioada **01 iulie – 30 septembrie 2014**:

#### 37. Termenul de **furnizare** a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)

- s. *procentajul conexiunilor **activate*** în termenul contractual (30 de zile calendaristice conform art. 4.1. din Anexa 1 „Conditii generale”)
  - **99,9%**
  
- t. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*
  - **3 zile calendaristice**
  
- u. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*
  - **6 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

#### 38. Termenul de **remediere a defecțiunilor** apărute la serviciul de internet

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

- g. *procentajul defecțiunilor **remediate*** în termenul de remediere prevăzut în contract  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract
  - **96%**

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **98.39%** inchise in SLA

- b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*
  - **1 zile calendaristice**
  
- c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*
  - **2 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distincție dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

#### 39. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*
    - **99.36 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **239.74 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **451.68 ore**

#### NOTA:

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

#### 40. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **3,9%**

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client

#### 41. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **1,66%**

#### 42. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

- **0,40%**

## 10. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

### AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul II 2014

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de **de internet** masurati de UPC Romania in perioada **01 aprilie – 30 iunie 2014**:

#### 43. Termenul de **furnizare** a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)

- v. *procentajul conexiunilor **activate** în termenul contractual (30 de zile calendaristice conform art. 4.1. din Anexa 1 „Conditii generale”)*
  - **99,9%**
  
- w. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*
  - **3 zile calendaristice**
  
- x. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*
  - **5 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

#### 44. Termenul de **remediere a defecțiunilor** apărute la serviciul de internet

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

- h. *procentajul defecțiunilor **remediate** în termenul de remediere prevăzut în contract*  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract
  - **93%**

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **96.83%** inchise in SLA

- b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*
  - **2 zile calendaristice**
  
- c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*
  - **3 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere
- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distinctie dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

#### 45. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*
    - **99.57 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **165.82 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **349.49 ore**

#### NOTA:

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de reclamatii, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

#### 46. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **3,4%**

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamatii, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client

#### 47. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **2,99%**

#### 48. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

- **0,32%**

## 11. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

### AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul I 2014

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de **de internet** masurati de UPC Romania in perioada **01 ianuarie – 31 martie 2014**:

#### 49. Termenul de **furnizare** a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)

- y. *procentajul conexiunilor **activate** în termenul contractual (30 de zile calendaristice conform art. 4.1. din Anexa 1 „Conditii generale”)*
  - **99,9%**
  
- z. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*
  - **2 zile calendaristice**
  
- aa. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*
  - **3 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

#### 50. Termenul de **remediere a defecțiunilor** apărute la serviciul de internet

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

- i. *procentajul defecțiunilor **remediate** în termenul de remediere prevăzut în contract*  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract
  - **97.14%**

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **99.04%** inchise in SLA

- b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*
  - **1 zile calendaristice**
  
- c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*
  - **2 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere
- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distinctie dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

#### 51. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*
    - **99.21 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **78.76 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **332.77 ore**

#### NOTA:

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de reclamatii, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

#### 52. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **3,4%**

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamatii, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client

#### 53. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **2,41%**

#### 54. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

- **0,30%**

## 12. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

### AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul IV 2013

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de de internet masurati de UPC Romania in perioada **01 octombrie – 31 decembrie 2013**:

55. Termenul de **furnizare** a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)

bb. *procentajul conexiunilor **activate*** în termenul contractual (30 de zile calendaristice conform art. 4.1. din Anexa 1 „Conditii generale”)

- **99,9%**

cc. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*

- **2 zile calendaristice**

dd. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*

- **5 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

56. Termenul de **remediere a defecțiunilor** apărute la serviciul de internet

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

j. *procentajul defecțiunilor **remediate*** în termenul de remediere prevăzut în contract  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract

- **96.5%**

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **98.7%** inchise in SLA

b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*

- **1 zile calendaristice**

c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*

- **2 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distincție dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

#### 57. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*
    - **93.03 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **236.61 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **828.84 ore**

#### NOTA:

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

#### 58. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **6,8%**

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client

#### 59. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **2,79%**

#### 60. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

- **0,22%**



### 13. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

#### AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul III 2013

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de de internet masurati de UPC Romania in perioada **01 iulie – 30 septembrie 2013**:

61. Termenul de <b>furnizare</b> a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)
---

ee. *procentajul conexiunilor **activate*** în termenul contractual (30 de zile calendaristice conform art. 4.1. din Anexa 1 „Conditii generale”)

- **99,9%**

ff. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*

- **2 zile calendaristice**

gg. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*

- **4 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

62. Termenul de <b>remediere a defecțiunilor</b> apărute <u>la serviciul de internet</u>
--

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

k. *procentajul defecțiunilor **remediate*** în termenul de remediere prevăzut în contract  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract

- **93%**

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **97%** inchise in SLA

b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*

- **1 zile calendaristice**

c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*

- **3 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distincție dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

#### 63. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*
    - **99,4 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **163,94 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **310 ore**

#### NOTA:

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

#### 64. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **7,06%**

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client

#### 65. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **3,39%**

#### 66. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

**0,18%**

## 14. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

### AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul II 2013

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de de internet masurati de UPC Romania in perioada **01 aprilie – 30 iunie 2013**:

67. Termenul de <b>furnizare</b> a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)
---

hh. *procentajul conexiunilor **activate*** în termenul contractual (30 de zile calendaristice conform art. 4.1. din Anexa 1 „Conditii generale”)

- **99,9%**

ii. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*

- **2 zile calendaristice**

jj. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*

- **3 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

68. Termenul de <b>remediere a defecțiunilor</b> apărute <u>la serviciul de internet</u>
--

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

i. *procentajul defecțiunilor **remediate*** în termenul de remediere prevăzut în contract  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract

- **94%**

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **98%** inchise in SLA

b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*

- **2 zile calendaristice**

c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*

- **3 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distincție dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

#### 69. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*
    - **99,7 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **117,87 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **282,54 ore**

#### NOTA:

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

#### 70. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **7,07%**

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client

#### 71. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **3,68%**

#### 72. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

- **0,19%**

## 15. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

### AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul I 2013

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de de internet masurati de UPC Romania in perioada **01 ianuarie – 31 martie 2013**:

73. Termenul de <b>furnizare</b> a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)
---

kk. *procentajul conexiunilor **activate*** în termenul contractual (30 de zile calendaristice conform art. 4.1. din Anexa 1 „Conditii generale”)

- **99,9%**

ll. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*

- **2 zile calendaristice**

mm. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*

- **3 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

74. Termenul de <b>remediere a defecțiunilor</b> apărute <u>la serviciul de internet</u>
--

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

m. *procentajul defecțiunilor **remediate*** în termenul de remediere prevăzut în contract  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract

- **94%**

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **98%** inchise in SLA

b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*

- **1 zi calendaristica**

c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*

- **3 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distincție dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

#### 75. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*
    - **99,6 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **114,3 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **309,08 ore**

#### NOTA:

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

#### 76. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **8,34%**

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client

#### 77. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **3,45%**

#### 78. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

- **0,26%**

## 16. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

### AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul IV 2012

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de de internet masurati de UPC Romania in perioada **01 octombrie – 31 decembrie 2012**:

#### 79. Termenul de **furnizare** a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)

nn. *procentajul conexiunilor **activate*** în termenul contractual (30 de zile calendaristice conform art. 4.1. din Anexa 1 „Conditii generale”)

- **99,9%**

oo. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*

- **2 zile calendaristice**

pp. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*

- **4 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

#### 80. Termenul de **remediere a defecțiunilor** apărute la serviciul de internet

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

n. *procentajul defecțiunilor **remediate*** în termenul de remediere prevăzut în contract  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract

- **92%**

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **97%** inchise in SLA

b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*

- **2 zile calendaristice**

c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*

- **3 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distincție dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

#### 81. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*
    - **99,73 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **126,31 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **295,54 ore**

#### NOTA:

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

#### 82. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **8,76%**

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client

#### 83. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **4,03%**

#### 84. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

- **0,23%**



## 17. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

### AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul III 2012

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de de internet masurati de UPC Romania in perioada **01 iulie – 30 septembrie 2012**:

85. Termenul de <b>furnizare</b> a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)
---

qq. *procentajul conexiunilor **activate*** în termenul contractual (30 de zile calendaristice conform art. 4.1. din Anexa 1 „Conditii generale”)

- **99,9%**

rr. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*

- **2 zile calendaristice**

ss. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*

- **4 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

86. Termenul de <b>remediere a defecțiunilor</b> apărute <u>la serviciul de internet</u>
--

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

o. *procentajul defecțiunilor **remediate*** în termenul de remediere prevăzut în contract  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract

- **91%**

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **96%** inchise in SLA

b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*

- **1 zi calendaristica**

c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*

- **2 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere
- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distinctie dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

#### 87. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*
    - **99,69 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **67,4 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **231,81 ore**

#### NOTA:

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de reclamatii, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

#### 88. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **7,58%**

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamatii, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client

#### 89. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **4,1%**

#### 90. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

**0,20%**

## 18. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

### AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul II 2012

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de de internet masurati de UPC Romania in perioada **01 aprilie – 30 iunie 2012**:

#### 91. Termenul de **furnizare** a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)

tt. *procentajul conexiunilor **activate*** în termenul contractual (30 de zile calendaristice conform art. 4.1. din Anexa 1 „Conditii generale”)

- **99,9%**

uu. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*

- **2 zile calendaristice**

vv. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*

- **3 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

#### 92. Termenul de **remediere a defecțiunilor** apărute la serviciul de internet

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

p. *procentajul defecțiunilor **remediate*** în termenul de remediere prevăzut în contract  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract

- **94,1%**

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **98%** inchise in SLA

b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*

- **1 zi calendaristica**

c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*

- **3 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distincție dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

#### 93. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*
    - **99,75 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **95,06 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **341,93 ore**

#### NOTA:

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

#### 94. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **7,26%**

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client

#### 95. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **3,8%**

#### 96. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

- **0,23%**

**19. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI  
AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET**

**Trimestrul I 2012**

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de **de internet** masurati de UPC Romania in perioada **01 ianuarie – 31 martie 2012**:

**97. Termenul de furnizare a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)**

ww. *procentajul conexiunilor activate* în termenul contractual (30 de zile calendaristice conform art. 4.1. din Anexa 1 „Conditii generale”)

- **99,9%**

xx. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*

- **3 zile calendaristice**

yy. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*

- **5 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ Nu se percepe tariful de instalare de urgenta prevazut in contract la art. art.3.2. In situatiile in care clientul are nevoie de instalare urgenta se trateaza ca o escaladare si se rezolva de catre echipele CO
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

**98. Termenul de remediere a defecțiunilor apărute la serviciul de internet**

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

q. *procentajul defecțiunilor remediate* în termenul de remediere prevăzut în contract  
procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract

- **94,7%**

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **98,2%** inchise in SLA

b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*

- **1 zi calendaristica**

c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*

- **2 zile calendaristice**

NOTA:

- ✓ Sistemele de raportare UPC prevad un termen de remediere a defectiunilor calculat in zile calendaristice
- ✓ Au fost excluse din raportare deranjamentele la care clientul a solicitat un termen mai mare pentru remediere

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de deranjamente reclamate deoarece nu se poate face distincție dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului

#### 99. Termenul de **soluționare** a reclamațiilor

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*
    - **99,3 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **125,7 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **408,25 ore**

#### NOTA:

- ✓ S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client
- ✓ S-au exclus din raport cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

#### 100. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

- **10,62%**

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distincție in sistem dacă reclamația se refera la produsul Internet sau la toate produsele achizitionate de client

#### 101. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

- **3.8%**

#### 102. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / număr total de facturi emise in perioada de raportare.

- **0,38%**

**PROCEDURĂ PRIVIND  
MĂSURAREA INDICATORILOR DE CALITATE ADMINISTRATIVI  
AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET**

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, începând cu trimestrul I, 2012, UPC Romania va măsura și va publica pe site-ul propriu (pe pagina de internet [www.upc.ro](http://www.upc.ro) există un link direct către pagina unde sunt publicați acești indicatori de calitate) următorii 6 indicatori de calitate a serviciilor **de internet**:

103.Termenul de **furnizare** a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)

În contractul cu clienții (Anexa 1 „Condiții generale”), sunt prevăzute două termene de instalare: termenul general – 30 de zile calendaristice (art.4.1) și termenul de urgență – 2 zile lucrătoare (art.3.2).

Măsurarea acestui indicator de calitate se va face conform următoarei proceduri:

- se face un tabel (raport) cu trei coloane: “data cererii”, “data activării”, “durata” în zile calendaristice (timpul dintre data cererii și data activării), în care vor fi **aranjate în ordine crescătoare** toate conexiunile de internet activate in perioada de raportare (trimestru)
- se calculează (și se publică pe site) următorii trei indicatori:

zz. *procentajul conexiunilor **activate** în termenul contractual (pentru fiecare dintre cele două termene de furnizare prevăzute în contract)*

aaa. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*

Exemplu: dacă în tabel sunt în total 177 de conexiuni activate, 80% din 177 adică  $0,8 \times 177 = 141$ . Durata care corespunde poziției (nr. crt.) 141 în lista aranjată crescător este indicatorul care se publică pe site.

bbb. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*

Exemplu: dacă în tabel sunt în total 177 de conexiuni activate, 95% din 177 adică  $0,95 \times 177 = 168$ . Durata care corespunde poziției (nr. crt.) 168 în lista aranjată crescător este indicatorul care se publică pe site.

Reguli:

- ✓ NU se vor include în tabel (raport) cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

104.Termenul de **remediere a defecțiunilor** apărute la serviciul de internet (atenție, deci nu orice defecțiune, ci doar cele apărute la serviciul de internet)

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

Măsurarea acestui indicator de calitate se va face conform următoarei proceduri:

- se face un tabel /raport cu trei coloane: “data & ora sesizării”, “data & ora remedierii”, “durata” (timpul dintre data & ora sesizării și data & ora remedierii), în care vor fi aranjate **în ordine crescătoare** toate sesizările privind defecțiuni care fost deja **remediate** (atenție, deci nu toate sesizările înregistrate, ci doar sesizările privind defecțiuni care au fost remediate) în perioada de raportare (trimestru)
- se calculează (și se publică pe site) următorii trei indicatori:
  - r. *procentajul defecțiunilor **remediate** în termenul de remediere prevăzut în contract*
  - s. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*

Exemplu: dacă în tabel sunt în total 177 de remedieri, 80% din 177 adică  $0,8 \times 177 = 141$ . Durata care corespunde poziției (nr. crt.) 141 în lista aranjată crescător este indicatorul care se publică pe site;
  - t. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*

Exemplu: dacă sunt în total 177 de remedieri, 95% din 177 adică  $0,95 \times 177 = 168$ . Durata care corespunde poziției (nr. crt.) 168 în lista aranjată crescător este indicatorul care se publică pe site.

Reguli:

- ✓ Pot fi excluse din tabel deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele, deranjamentele datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final, când remedierea depinde de accesul la locația utilizatorului și accesul la locație nu este posibil în timp util
- ✓ În cazul în care nu se poate distinge dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului, se va utiliza numărul total de deranjamente reclamate și acest lucru va fi menționat în dreptul indicatorilor respectivi.

105. Termenul de <b>soluționare</b> a reclamațiilor
---

Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice. Acest termen este prevăzut în Procedura de tratare a reclamațiilor, publicată pe pagina de internet a UPC [http://manual.upc.ro/pdf/Procedura\\_reclamatii.pdf](http://manual.upc.ro/pdf/Procedura_reclamatii.pdf), precum și în contractul cu clienții (anexa 1 – Condiții generale).

Măsurarea acestui indicator de calitate se va face conform următoarei proceduri:

- se face un tabel /raport cu trei coloane: “data & ora reclamației”, “data & ora soluționării”, “durata” **în ore** (timpul dintre data & ora reclamației și data & ora soluționării), în care vor fi aranjate **în ordine crescătoare**, toate reclamațiile care au fost **soluționate**; atenție, deci nu cele înregistrate, ci doar cele deja soluționate în perioade de raportare (trimestru)
- se calculează (și se publică pe site) următorii trei indicatori:
  - a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** în termenul prevăzut în contract*
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*



Exemplu: daca în tabel sunt in total 177 de soluționari, 80% din 177 adica  $0,8 \times 177 = 141$ . Durata care corespunde pozitiei 141 in lista aranjata crescator este indicatorul care se publica pe site.

c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*

Exemplu: daca sunt in total 177 de soluționări, 95% din 177 adica  $0,95 \times 177 = 168$ . Durata care corespunde pozitiei 168 in lista aranjata crescator este indicatorul care se publica pe site.

Reguli:

- ✓ Se exclud din tabel (raport) cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- ✓ Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- ✓ Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

De asemenea, se vor calcula (și publica pe site) următorii indicatori:

106. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / numar total clienti de internet.

107. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / numar total clienti de internet.

108. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / numar total clienti de internet.