

## 1. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

### AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul IV 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 octombrie – 31 decembrie 2016**:

#### 1. Termenul de **furnizare** 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”)*
  - **99,97%**
- b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*
  - **5 zile calendaristice**
- c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*
  - **9 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
  - **98.92%**

NOTA: Daca calculam cu 3 zile calendaristice (aproximare pentru 2 zile lucratoare) avem **99.83%** inchise in SLA

- b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*
  - **1 zi calendaristica**
    - **24,74 ore**
- c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*
  - **2 zile calendaristice**
    - **43.20 ore**

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

### 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*
    - **97,96 %**
  - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*
    - **228,78 ore**
  - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*
    - **530,57 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) / numar total clienti de internet.

- **4,19%**

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 numarul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / numar total clienti de internet.

- **4,03%**

### 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** in perioada de raportare / numar total de facturi emise in perioada de raportare.

- 1,38%**