

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

A. Indicatori de calitate administrativi

Internet prin fibra optica sau cablu		
	Persoane Juridice (zile)	Persoane Fizice (zile)
a	2 zile	5 zile
b	4 zile	7 zile
c	98.4%	99.54%

Nota:

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalari/activari realizate in trimestrul II 2012 indiferent de momentul primirii unei cereri valide de furnizare (data semnarii contractului);
2. Termenul de instalare prevazut in contractele incheiate cu persoanele fizice este de **30 zile**;
3. Termenul de instalare prevazut in contractele incheiate cu persoanele juridice este de **30 zile**;
4. Instalari se realizeaza zilnic de luni pana vineri in intervalul orar 8-18 si sambata in intervalul orar 9-15.

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

- a – durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri;
b – durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri;
c – procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final.

A2 – Termenul de remediere a deranjamentelor

A2		
	Persoane Juridice	Persoane Fizice
a	16 ore	12 ore
b	18 ore	16 ore
c	89%	96%

Nota

1. Au fost raportate deranjamentele remediate in trimestrul II 2012 indiferent de momentul la care a fost semnalat deranjamentul;
2. Termenul de remediere a deranjamentelor pentru persoanele fizice este de **48 ore**;
3. Termenul de remediere a deranjamentelor pentru persoanele juridice este de **48 ore**;

4. Programul departamentului de suportul tehnic este de luni pana vineri in intervalul orar 10-20 si sambata in intervalul orar 10-18;
5. Interventile in teren se realizeaza de luni pana vineri in intervalul orar 10-20 si sambata in intervalul orar 10-18.

A2 – Termenul de remediere a deranjamentelor

- a – durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide
- b – durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide
- c – procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final

A3 – Frecventa reclamatilor utilizatorului final

A3
Indicator corespunzator serviciului de acces internet furnizat prin fibra optica si cablu
0.10

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor inregistrate in trimestrul II 2012;
2. Reclamatile pot fi inaintate de catre utilizatorii finali prin urmatoarele modalitati:

2.1. Telefonie

Serviciu disponibil luni-vineri intre orele 10-20, sambata intre orele 10-18, prin apelarea urmatoarelor numere de telefon (tarif standard, conform tipului de abonament contractat de catre client):
0770 205 723 sau 0722 257 983

2.2. Acces direct

In punctele de prezenta ISO NET din localitatea dumneavoastra, de Marti, Joi, Sambata in intervalul orar 17-21.

2.2. Web Site

Completand formularul disponibil la pagina : <http://support.iso-net.ro>

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

A4
0.01

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la angajamente inregistrate in trimestrul II 2012

A5 – Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

A5
0.0004

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la corectitudinea facturarii inregistrate in trimestrul II 2012;

A6 – Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali

Solutionare reclamatii privind deranjamentele		
Deranjamente	Persoane Juridice	Persoane Fizice
a	8 ore	6 ore
b	42 ore	36 ore
c	89%	96%

Solutionare reclamatii – altele decat deranjamentele	
a	3 zile
b	4 zile
c	95%

Nota

1. Indicatori au fost calculati pe baza reclamatilor primite si solutionate in trimestrul II 2012;
2. Termenul de solutionare a reclamatilor privind deranjamentele este de 48 ore pentru persoanele juridice, respectiv 48 ore pentru persoanele fizice;
3. Termenul de solutionare a altor reclamatii, diferite de cele privind deranjamentele, este de 30 de zile.

A6 - Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali

- a – durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii
b – durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii
c – procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor