

**Indicatorii 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	3 zile	4 zile
b	5 zile	6 zile
c	94.4%	98.34%

Nota:

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate in trimestrul III 2012 indiferent de momentul primirii unei cereri valide de furnizare (data semnării 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. Instalările 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	15 ore	10 ore
b	17 ore	13 ore
c	92%	94%

Nota

1. Au fost raportate deranjamentele remediate in trimestrul III 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. Interventiile 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
0.16

Nota

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

2.1.Telefonic

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
0.03

Nota

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

A5 – Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

A5
0.0006

Nota

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

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

Solutionare reclamatii privind deranjamentele		
Deranjamente	Persoane Juridice	Persoane Fizice
a	7 ore	4 ore
b	44 ore	34 ore
c	86%	97%

Solutionare reclamatii – altele decat deranjamentele	
a	2 zile
b	5 zile
c	94%

Nota

1. Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatilor primite si solutionate in trimestrul III 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