

**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	4 zile	5 zile
b	4 zile	6 zile
c	93.8%	97.24%

Nota:

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate în trimestrul IV 2012 indiferent de momentul primirii unei cereri valide de furnizare (data semnării contractului);
2. Termenul de instalare prevăzut în contractele încheiate cu persoanele fizice este de **30 zile**;
3. Termenul de instalare prevăzut în contractele încheiate cu persoanele juridice este de **30 zile**;
4. Pentru serviciul de internet mobil activarea se realizează în **48 ore** de la momentul primirii unei cereri valide pentru activarea serviciului pe telefonul mobil sau în **48 de ore** de la momentul predării echipamentului (modem de date sau alt dispozitiv de acces);
5. Instalările se realizează zilnic de luni până vineri în intervalul orar 8-18 și sâmbătă în intervalul orar 9-15.

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

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

A2 – Termenul de remediere a deranjamentelor

A2		
	Persoane Juridice	Persoane Fizice
a	18 ore	12 ore
b	19 ore	15 ore
c	95%	97%

Nota

1. Au fost raportate deranjamentele remediate în trimestrul IV 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 suport tehnic este 24/24 7/7;
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
0.19

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 7/7 zile, 24/24 ore 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
0.05

Nota

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

A5 – Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

A5
0.0002

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamațiilor referitoare la corectitudinea facturării înregistrate în trimestrul IV 2012;

A6 – Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

Soluționare reclamații privind deranjamentele		
Deranjamente	Persoane Juridice	Persoane Fizice
a	5 ore	7 ore
b	38 ore	40 ore
c	89%	98%

Soluționare reclamații – altele decât deranjamentele	
a	1 zile
b	3 zile
c	97%

Nota

- Indicatorii au fost calculați pe baza reclamațiilor primite și soluționate în trimestrul IV 2012;
- Termenul de soluționare a reclamațiilor privind deranjamentele este de 48 ore pentru persoanele juridice, respectiv 48 ore pentru persoanele fizice;
- Termenul de soluționare a altor reclamații, diferite de cele privind deranjamentele, este de 30 de zile.

A6 - Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

- a – durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații
b – durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații
c – procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor