

**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 | 3 zile |
| b | 3 zile | 4 zile |
| c | 96.17% | 99.09% |

Nota:

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate în trimestrul III 2013 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. Instalările se realizează zilnic de luni până vineri în intervalul orar 8-18 și sâmbăta 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 | 16 ore | 10 ore |
| b | 14 ore | 14 ore |
| c | 98% | 98% |

Nota

1. Au fost raportate deranjamentele remediate în trimestrul III 2013 indiferent de momentul la care a fost semnalat deranjamentul;

2. Termenul de remediere a derajamentelor 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 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 |
| 0.12 |

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor inregistrate in trimestrul III 2013;
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 si Joi 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 |
|------|
| 0.02 |

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la angajamente inregistrate in trimestrul III 2013

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 II 2013;

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

| Soluționare reclamații privind deranjamentele | | |
|---|-------------------|-----------------|
| Deranjamente | Persoane Juridice | Persoane Fizice |
| a | 3 ore | 5 ore |
| b | 29 ore | 31 ore |
| c | 95% | 98% |

| Soluționare reclamații – altele decât deranjamentele | |
|--|--------|
| a | 1 zile |
| b | 2 zile |
| c | 98% |

Nota

- Indicatorii au fost calculați pe baza reclamațiilor primite și soluționate în trimestrul III 2013;
- 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