

**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)
<b>a</b> 3 zile	3 zile
<b>b</b> 3 zile	3 zile
<b>c</b> 96.47%	99.19%

**Nota:**

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate în trimestrul IV 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
<b>a</b>	16 ore	10 ore
<b>b</b>	14 ore	12 ore
<b>c</b>	98%	98%

**Nota**

1. Au fost raportate deranjamentele remediate în trimestrul IV 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**

<b>A3</b>
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 IV 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**

<b>A4</b>
0.02

#### **Nota**

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

#### A5 – Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

A5
0.0002

#### Nota

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

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

Solutionare reclamatii privind deranjamentele		
Deranjamente	Persoane Juridice	Persoane Fizice
a	3 ore	5 ore
b	27 ore	30 ore
c	96%	98%

Solutionare reclamatii – altele decat deranjamentele	
a	1 zile
b	2 zile
c	98%

#### Nota

- Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatilor primite si solutionate in trimestrul IV 2013;
- Termenul de solutionare a reclamatilor privind deranjamentele este de 48 ore pentru persoanele juridice, respectiv 48 ore pentru persoanele fizice;
- 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