Conform Deciziei ANCOM Nr. 1201 din 2011, Infotek Business Solutions SRL va măsura permanent (începând cu 1 ianuarie 2012) şi va publica trimestrial (până la data de 10 a lunii următoare trimestrului încheiat) pe site-ul propriu (www.mciuc.net) următorii 6 indicatori de calitate administrativi ai serviciului de acces la Internet furnizat clienţilor săi:

1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet – instalare şi activare

a. În contractul de prestări servicii de furnizare a accesului la Internet, încheiat cu clienţii, la punctul 4.2. este prevăzut termenul de conectare agreat şi anume „Termenul de conectare în reţea este de maxim 21 zile de la data semnării prezentului contract";

b. Se va crea un raport pe trimestrul anterior cu trei coloane: data contractului, data activării, durata în zile dintre cele două date. Raportul va conţine doar activările din perioada raportată şi va fi sortat ascendent după coloana „durată";

c. Se vor calcula şi se vor publica pe site-ul propriu următorii indicatori:

i. Procentajul conexiunilor activate în termenul contractual

ii. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări

Exemplu: Dacă în raportul de la punctul 1.b. sunt 130 de înregistrări, atunci 130x80%=104, ceea ce înseamnă că durata aferentă înregistrării de pe poziţia 104 din raportul de la punctul 1.b. reprezintă indicatorul ce va fi publicat.

iii. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări

Exemplu: Dacă în raportul de la punctul 1.b. sunt 130 de înregistrări, atunci 130x95%=123,5, ceea ce înseamnă că durata aferentă înregistrării de pe poziţia 124 din raportul de la punctul 1.b. reprezintă indicatorul ce va fi publicat.

d. Nu se vor lua în calcul cazurile în care întârzierea se datorează clientului

e. În cazul în care serviciile se oferă în mai multe locaţii, se vor include în calcul în mod distinct fiecare locaţie cu termenul său aferent.

2. Termenul de remediere a defecţiunilor apărute la serviciul Internet

a. În contractul de prestări servicii de furnizare a accesului la Internet, încheiat cu clienţii, la punctul 5.3. este prevăzut termenul de remediere a defecţiunilor apărute la serviciul Internet şi anume „Orice defecţiune ce duce la întreruperea serviciului contractat va fi remediată de furnizor în maxim 72 de ore de la sesizare.";

b. Se va crea un raport pe trimestrul anterior cu trei coloane: data şi ora sesizării, data şi ora remedierii, durata în ore (diferenţa dintre data şi ora sesizării şi data şi ora remedierii). Raportul va conţine doar defecţiunile remediate în perioada raportată şi va fi sortat ascendent după coloana „durată";

c. Se vor calcula şi se vor publica pe site-ul propriu următorii indicatori:

i. Procentajul defecţiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut contractual;

ii. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri

Exemplu: Dacă în raportul de la punctul 2.b. sunt 130 de înregistrări, atunci 130x80%=104, ceea ce înseamnă că durata aferentă înregistrării de pe poziţia 104 din raportul de la punctul 1.b. reprezintă indicatorul ce va fi publicat.

iii. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri

Exemplu: Dacă în raportul de la punctul 2.b. sunt 130 de înregistrări, atunci 130x95%=123,5, ceea ce înseamnă că durata aferentă înregistrării de pe poziţia 124 din raportul de la punctul 1.b. reprezintă indicatorul ce va fi publicat.

d. Nu se vor lua în calcul deranjamente cauzate de echipamente aflate după echipamentul terminal clientului şi nici deranjamentele care necesită intervenţii de remediere în alte reţele decât cea a furnizorului. Dacă nu se poate distinge dacă deranjamentul e datorat altor reţele sau echipamentului terminal al clientului, se va lua în calcul numărul total de deranjamente reclamate şi acest lucru va fi menţionat în dreptul indicatorilor respectivi.

3. Termenul de soluţionare a reclamaţiilor

a. În contractul de prestări servicii de furnizare a accesului la Internet, încheiat cu clienţii, la punctul 5.4. este prevăzut termenul de soluţionare a reclamaţiilor – altele decât cele referitoare la defecţiuni ale serviciilor oferite, şi anume: „Orice alte reclamaţii – altele decât cele referitoare la defecţiuni ale serviciilor furnizate, vor fi soluţionate în maxim 15 zile.";

b. Se va crea un raport pe trimestrul anterior cu trei coloane: data şi ora reclamaţiei, data şi ora soluţionării, durata în ore (diferenţa dintre data şi ora reclamaţiei şi data şi ora soluţionării). Raportul va conţine doar reclamaţiile soluţionate în perioada raportată şi va fi sortat ascendent după coloana „durată";

c. Se vor calcula şi se vor publica pe site-ul propriu următorii indicatori:

i. Procentajul reclamaţiilor soluţionate în termenul prevăzut contractual;

ii. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluţionări

Exemplu: Dacă în raportul de la punctul 2.b. sunt 130 de înregistrări, atunci 130x80%=104, ceea ce înseamnă că durata aferentă înregistrării de pe poziţia 104 din raportul de la punctul 1.b. reprezintă indicatorul ce va fi publicat.

iii. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluţionări

Exemplu: Dacă în raportul de la punctul 2.b. sunt 130 de înregistrări, atunci 130x95%=123,5, ceea ce înseamnă că durata aferentă înregistrării de pe poziţia 124 din raportul de la punctul 1.b. reprezintă indicatorul ce va fi publicat.

d. Nu se vor lua în calcul acele reclamaţii a căror soluţionare este întârziată sau tergiversată de client. Dacă există mai multe reclamaţii pe acelaşi subiect, de la clienţi diferiţi, acestea vor fi tratate distinct. Dacă acelaşi client depune o nouă reclamaţie pe acelaşi subiect, înainte de soluţionarea reclamaţiei iniţiale, acestea va fi tratată împreună cu reclamaţia iniţială.

4. Frecvenţa reclamaţiilor

a. Acest indicator se va calcula ca raport dintre numărul total de reclamaţii înregistrate în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamaţiei, şi numărul total de clienţi ai serviciului de acces la Internet;

5. Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la defecţiuni ale serviciului de acces la Internet

a. Acest indicator se va calcula ca raport dintre numărul de reclamaţii înregistrate în perioada de raportare, referitoare doar la defecţiuni sau deranjamente ale serviciului de acces la Internet, şi numărul total de clienţi ai serviciului de acces la Internet;

6. Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la facturare

a. Acest indicator se va calcula ca raport dintre numărul de reclamaţii înregistrate în perioada de raportare cu privire la facturare, şi numărul total de clienţi ai serviciului de acces la Internet.