

Indicatorii de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet calculati potrivit dispozitiilor Deciziei Presedintelui ANCOM nr. 1112/2017

- Semestrul I 2020 -

A1. Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet

A1				
	Internet prin fibra optica sau cablu		Internet Mobil	
Parametri specifici	Persoane Juridice (zile)	Persoane Fizice (zile)	Serviciu furnizat prin intermediul telefonului mobil	Serviciu furnizat prin alt dispozitiv de acces
a. durata in care se incadreaza 20% dintre cele mai rapid solutionate cereri	3	3	1 zi	1 zi
b. durata in care se incadreaza 50% dintre cele mai rapid solutionate cereri	8	7	1 zi	1 zi
c. durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri	23	17	1 zi	4 zile
d. procentajul cererilor solutionate in termenul asumat de furnizor.	88,18%	98,49%	91,38 %	74,49 %

Nota:

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate în perioada de raportare, indiferent de momentul primirii unei cereri de furnizare a serviciului
2. Termenul de instalare prevăzut în contractele încheiate cu persoanele fizice este de **90 zile**;
3. Termenul de instalare prevăzut în contractele încheiate cu persoanele juridice este de **45 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 sâmbăta în intervalul orar 9-15.

A2 – Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

A2
internet fix: 263,08
internet mobil: 5,27

Nota

1. Indicatorul reprezinta numarul de reclamatii inregistrate la 1000 de conexiuni active si a fost calculat pe baza reclamatiiilor inregistrate in perioada de raportare, prin multiplicarea de 1000 ori a raportului intre numarul total de reclamatii inregistrate in perioada de raportare si numarul de conexiuni active ale serviciului de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare;
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):
031.400.4401 sau 03xx.400.401 (unde "xx" reprezinta prefixul judetului din care se apeleaza)

2.2.Acces direct

In punctele de prezenta RCS & RDS din localitatea dumneavoastra, de Luni pana Vineri in intervalul orar 9-13, 14-18.

2.2.Web Site

Completand formularul disponibil la pagina : <http://www.digiromania.ro/asistenta/contact> sau prin contul de client "Contul meu Digi" disponibil la adresa <https://www.digiromania.ro/auth/login>

A3 – Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

A3
internet fix: 214,04
internet mobil: 4,54

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatiiilor referitoare la deranjamente valide, inregistrate perioada de raportare.
Numarul de reclamatii referitoare la deranjamente valide, inregistrate la 1000 de conexiuni active se calculeaza prin multiplicarea de 1000 de ori a raportului intre numărul total de reclamatii referitoare la deranjamente valide, inregistrate in perioada de raportare si numarul de conexiuni active ale serviciului de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

A4 – Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

A4	
internet fix	8,14
internet mobil servicii de acces internet pe baza de abonament	0,184
internet mobil servicii de acces internet pe baza de cartela preplatita	N/A

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la corectitudinea facturarii inregistrate in perioada de raportare.

Numarul de reclamatii privind corectitudinea facturarii, inregistrate la 1000 de conexiuni active se calculeaza prin multiplicarea de 1000 de ori a raportului intre numărul total de reclamatii privind corectitudinea facturarii, inregistrate in perioada de raportare si numărul de conexiuni active ale serviciului de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

A5 – Termenul de remediere a deranjamentelor

internet fix		
Parametri specifici	Persoane Juridice (ore)	Persoane Fizice (ore)
a. durata in care se incadreaza 20% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	0,00	0,07
b. – durata in care se incadreaza 50% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	0,98	1,57
c. durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	3,35	5,02
d. procentajul deranjamentelor remediate in termenul asumat de furnizor	92%	99%

internet mobil		
Parametri specifici	Persoane Juridice (ore)	Persoane Fizice (ore)
a. durata in care se incadreaza 20% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	0,00	0,00
b. – durata in care se incadreaza 50% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	0,00	1,12
c. durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	0,15	20,55
d. procentajul deranjamentelor remediate in termenul asumat de furnizor	94%	85%

Nota

1. Au fost raportate deranjamentele remediate in perioada de raportare, 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 **8 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 8-22 si sambata-duminica in intervalul orar 9-21.

A6 – Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali, altele decat cele referitoare la deranjamente

Internet fix - parametri specifici	Termen de remediere (zile)
a. durata in care se incadreaza 20% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	0,00
b. durata in care se incadreaza 50% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	0,12
c. durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	2,58
d. procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor	99%

Internet mobil - parametri specifici	Termen de remediere (zile)
a. durata in care se incadreaza 20% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	0,00
b. durata in care se incadreaza 50% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	0,33
c. durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	2,9
d. procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor	99%

Nota

1. Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali, altele decat cele referitoare la deranjamente, solutionate in baza termenelor asumate de furnizor;
2. Termenul de solutionare a altor reclamatii, diferite de cele privind deranjamentele, este de 30 de zile.