

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet calculati potrivit dispozitiilor Deciziei Presedintelui ANCOM nr. 1201/2011**

- Trimestrul IV 2016 -

**A. Indicatori de calitate administrativi**

A1				
	Internet prin fibra optica sau cablu		Internet Mobil	
	Persoane Juridice (zile)	Persoane Fizice (zile)	Serviciu furnizat prin intermediul telefonului mobil	Serviciu furnizat prin alt dispozitiv de acces
<b>A</b>	16 zile	17 zile	1 zi	1 zi
<b>B</b>	47 zile	46 zile	4 zile	32 zile
<b>C</b>	94,8 %	97,9%	93,4 %	91,7 %

**Nota:**

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate in trimestrul IV 2016 indiferent de momentul primirii unei cereri valide de furnizare (data semnarii contractului);
2. Termenul de instalare prevazut in contractele incheiate cu persoanele fizice este de **90 zile**;
3. Termenul de instalare prevazut in contractele incheiate cu persoanele juridice este de **45 zile**;
4. Pentru serviciul de internet mobil activarea se realizeaza in **48 ore** de la momentul primirii unei cereri valide pentru activarea serviciului pe telefonul mobil sau in **48 de ore** de la momentul predarii echipamentului (modem de date sau alt dispozitiv de acces);
5. Instalarile se realizeaza zilnic de luni pana vineri in intervalul orar 8-18 si sambata in intervalul orar 9-15.

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

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

**A2 – Termenul de remediere a deranjamentelor**

A2		
	Persoane Juridice	Persoane Fizice
<b>A</b>	8 ore	14 ore
<b>B</b>	31 ore	41 ore
<b>C</b>	79%	96%

**Nota:**

1. Au fost raportate deranjamentele remediate in trimestrul IV 2016 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.

#### **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 si serviciului de acces internet mobil
0,0520

#### **Nota**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor inregistrate in trimestrul IV 2016;
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.rcs-rds.ro/asistenta/intra-in-legatura-cu-noi>

Prin contul de client " Contul meu Digi" disponibil la adresa <https://digicare.rcs-rds.ro/login.php>

#### **A4 – Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente**

<b>A4</b>
0,0438

#### **Nota**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la angajamente inregistrate in trimestrul IV 2016;

#### **A5 – Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii**

A5
0.000416

**Nota**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la corectitudinea facturarii inregistrate in trimestrul IV 2016;

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

Solutionare reclamatii privind deranjamentele		
Deranjamente	Persoane Juridice	Persoane Fizice
a	8 ore	13 ore
b	30 ore	38 ore
c	79%	96%

Solutionare reclamatii – altele decat deranjamentele	
a	6 zile
b	26 zile
c	96 %

**Nota**

1. Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatilor primite si solutionate in trimestrul IV 2016;
2. Termenul de solutionare a reclamatilor privind deranjamentele este de 8 ore pentru persoanele juridice, respectiv 48 ore pentru persoanele fizice;
3. 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