

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

- Semestrul I 2023 -

A1. Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet

A1				
Parametri specifici	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
a. durata in care se incadreaza 20% dintre cele mai rapid solutionate cereri	4	3	1 zi	1 zi
b. durata in care se incadreaza 50% dintre cele mai rapid solutionate cereri	7	6	1 zi	6 zile
c. durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri	16	14	1 zi	12 zile
d. procentajul cererilor solutionate in termenul asumat de furnizor.	94,9%	99,6%	94,4%	73,5 %

Nota:

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate in perioada de raportare, indiferent de momentul primirii unei cereri de furnizare a serviciului;
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. Instalările se realizeaza zilnic de luni pana vineri in intervalul orar 8-18 si sambata in intervalul orar 9-15.

A2 – Frecventa reclamatilor utilizatorului final

A2	
internet fix:	189,1528
internet mobil:	3,1929

Nota

1. Indicatorul reprezinta numarul de reclamatii inregistrate la 1000 de conexiuni active si a fost calculat pe baza reclamatilor 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. Reclamiile 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: <https://www.digi.ro/asistenta/contact> sau prin contul de client "Contul meu" disponibil la adresa <https://www.digi.ro/auth/login>.

A3 – Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

A3	
internet fix:	157,1069
internet mobil:	2,7852

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor 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

<u>A4</u>	
internet fix	2,7882
internet mobil servicii de acces internet pe baza de abonament	0,0597
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	0,00
b. – durata in care se incadreaza 50% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	0,02	0,05
c. durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	1,48	1,73
d. procentajul deranjamentelor remediate in termenul asumat de furnizor	96%	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	0,12
b. – durata in care se incadreaza 50% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	0,03	1,75
c. durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	0,53	11,60
d. procentajul deranjamentelor remediate in termenul asumat de furnizor	94%	94%

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 reclamatilor primite de la utilizatorii finali, altele decat cele referitoare la deranjamente

Internet fix - parametrii specifici	Termen de remediere (zile)
a. durata in care se incadreaza 20% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	0
b. durata in care se incadreaza 50% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	0,04
c. durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	0,97
d. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor	100%

Internet mobil - parametrii specifici	Termen de remediere (zile)
a. durata in care se incadreaza 20% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	0
b. durata in care se incadreaza 50% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	0
c. durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	0,75
d. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor	99%

Nota

1. Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatilor 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.