

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

**- Semestrul I 2024 -**

**A1. Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet**

<b>A1</b>				
<b>Parametri specifici</b>	<b>Internet prin fibra optica sau cablu</b>		<b>Internet Mobil</b>	
	<b>Persoane Juridice (zile)</b>	<b>Persoane Fizice (zile)</b>	<b>Serviciu furnizat prin intermediul telefonului mobil</b>	<b>Serviciu furnizat prin alt dispozitiv de acces</b>
<b>a.</b> durata in care se incadreaza 20% dintre cele mai rapid solutionate cereri	4	3	1 zi	1 zi
<b>b.</b> durata in care se incadreaza 50% dintre cele mai rapid solutionate cereri	8	7	1 zi	1 zi
<b>c.</b> durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri	23	17	1 zi	1 zi
<b>d.</b> procentajul cererilor solutionate in termenul asumat de furnizor.	90,3%	99,4%	92,5%	97,1%

**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**

<b>A2</b>
internet fix: 195,9918
internet mobil: 2,6641

**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. 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):

: : : : : :

3

**2.2.Acces direct**

In punctele de prezenta Digi 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 M D in.

**A3 – Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente**

<b>A3</b>	
internet fix:	167,5628
internet mobil:	2,4403

**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 : : :

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 reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii**

<b>A4</b>	
internet fix	2,9505
internet mobil servicii de acces internet pe baza de abonament	0,0394
Servicii de acces internet pe baza de cartela preplatita	N/A

**Nota**

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

Numarul de reclamatii privind corectitudinea facturarii, inregistrate la 1000 de conexiuni active se : : :

corectitudinea facturarii, inregistrate in perioada de raportare si num 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	0,02
c. durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	1,03	1,58
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	0,17
b. durata in care se incadreaza 50% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	0,03	4,08
c. durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	0,25	22,78
d. procentajul deranjamentelor remediate in termenul asumat de furnizor	92%	91%

#### 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 - 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%	0,02

dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	
c. durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	0,98
d. procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor	98%

<b>Internet mobil - parametrii specifici</b>	<b>Termen de remediere (zile)</b>
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	0,08
c. durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	1,91
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.