

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

**- Semestrul II 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 | 21  | 15                            | 1 zi  | 1 zi  |
| <b>d.</b> procentajul cererilor solutionate in termenul asumat de furnizor.         | 90,7%                                       | 99,4%                         | 94,1%   | 96,7%   |

**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 predării 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: 218.7846 |
| internet mobil: 2.2290 |

**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 între numărul total de reclamații înregistrate în perioada de raportare și numărul de conexiuni active ale serviciului de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare;

**2. Reclamațiile pot fi înaintate de către utilizatorii finali prin următoarele modalități:**

### **2.1.Telefonic**

Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea următoarelor numere de telefon (tarif standard, conform tipului de abonament contractat de către client):

031.400.4401 sau 03xx.400.401 ( unde "xx" reprezintă prefixul județului din care se apelează )

### **2.2.Acces direct**

În punctele de prezență Digi din localitatea dumneavoastră, de Luni până Vineri în intervalul orar 9-13, 14-18.

### **2.2.Web Site**

Completând 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 – Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente**

| <b>A3</b>       |          |
|-----------------|----------|
| internet fix:   | 195.9961 |
| internet mobil: | 2.0760   |

### **Nota**

**1.** Indicatorul a fost calculat pe baza reclamațiilor referitoare la deranjamente valide, înregistrate în perioada de raportare.

Numărul de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active se calculează prin înmulțirea de 1000 de ori a raportului între numărul total de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate în perioada de raportare și numărul de conexiuni active ale serviciului de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare.

## **A4 – Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării**

| <b>A4</b>  |        |
|--|--------|
| internet fix   | 3.5626 |
| internet mobil<br>servicii de acces internet pe baza<br>de abonament | 0.0295 |
| Servicii de acces internet pe baza<br>de cartela preplatită          | N/A    |

### **Nota**

**1.** Indicatorul a fost calculat pe baza reclamațiilor referitoare la corectitudinea facturării înregistrate în perioada de raportare.

Numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active se calculează prin înmulțirea de 1000 de ori a raportului între numărul total de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate în perioada de raportare și numărul de conexiuni active ale serviciului de acces la internet înregistrate în 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   | 1,35                    | 1,80                  |
| d. procentajul deranjamentelor remediate in termenul asumat de furnizor                   | 95%                     | 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                    | 0,08                  |
| b. – durata in care se incadreaza 50% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide | 0,03                    | 1.62                  |
| c. durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide   | 0,25                    | 19.62                 |
| d. procentajul deranjamentelor remediate in termenul asumat de furnizor                   | 92%                     | 92%                   |

#### 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%  | 0,95                       |

|  |       |
|--|-------|
| dintre cele mai rapid solutionate reclamatii                                     |       |
| c. durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii | 43.25 |
| d. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor           | 99%   |

| <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 | 0.07                              |
| b. durata in care se incadreaza 50% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii | 1.28                              |
| c. durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii | 35.37                             |
| 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.