

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

**- Trimestrul I 2012 -**

**A. Indicatorii 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>	30 zile	33 zile	1zi	29 zile
<b>b</b>	72 zile	92 zile	1zi	142 zile
<b>c</b>	88%	94.80%	99,1%	72%

**Nota:**

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate in trimestrul I 2012 indiferent de momentul primirii unei cereri valide de furnizare (data semnării 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 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.

**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>	19 ore	23 ore
<b>b</b>	75 ore	71 ore
<b>c</b>	72%	91%

**Nota**

1. Au fost raportate deranjamentele remediate in trimestrul I 2012 indiferent de momentul la care a fost semnalat deranjamentul;
2. Termenul de remediere a derajamentelor 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
0.10

**Nota**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor inregistrate in trimestrul I 2012;
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>
0.075

**Nota**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la angajamente inregistrate in trimestrul I 2012;

**A5 – Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii**

A5
0.0045

**Nota**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la corectitudinea facturarii inregistrate in trimestrul I 2012;

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

Solutionare reclamatii privind deranjamentele		
Deranjamente	Persoane Juridice	Persoane Fizice
a	17 ore	22 ore
b	68 ore	67 ore
c	73%	97%

Solutionare reclamatii – altele decat deranjamentele	
a	5 zile
b	22 zile
c	96%

**Nota**

1. Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatilor primite si solutionate in trimestrul I 2012;
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