

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

**- Trimestrul I 2014 -**

**A. Indicatorii de calitate administrativi**

<b>A1</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>	17 zile	23 zile	1 zi	5 zile
<b>b</b>	63 zile	75 zile	1 zi	128 zile
<b>c</b>	93 %	96.3%	99,78%	79,2 %

**Nota:**

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate in trimestrul I 2014 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**

<b>A2</b>		
	<b>Persoane Juridice</b>	<b>Persoane Fizice</b>
<b>A</b>	7 ore	15 ore
<b>B</b>	29 ore	30 ore
<b>C</b>	81%	97%

### Nota

1. Au fost raportate deranjamentele remediate in trimestrul I 2014 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

A3
Indicator corespunzator serviciului de acces internet furnizat prin fibra optica si cablu si serviciului de acces internet mobil
0,1018

### Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor inregistrate in trimestrul I 2014;
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

A4
0,0804

**Nota**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la angajamente inregistrate in trimestrul I 2014;

**A5 – Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii**

A5
0,00082

**Nota**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la corectitudinea facturarii inregistrate in trimestrul I 2014;

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

Solutionare reclamatii privind deranjamentele		
Deranjamente	Persoane Juridice	Persoane Fizice
a	6 ore	15 ore
b	28 ore	30 ore
c	82%	97%

Solutionare reclamatii – altele decat deranjamentele	
a	6 zile
B	30 zile
c	94 %

**Nota**

1. Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatilor primite si solutionate in trimestrul I 2014;
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