

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

- Trimestrul III 2014 -

**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>	21 zile	15 zile	1 zi	1 zi
<b>b</b>	64 zile	34 zile	1 zi	78 zile
<b>C</b>	93,3 %	99,2 %	98,4 %	84,7 %

**Nota:**

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate in trimestrul III 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. 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>	7 ore	14 ore
<b>B</b>	33 ore	49 ore
<b>C</b>	80%	94%

## Nota

1. Au fost raportate deranjamentele remediate in trimestrul III 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
0,075

## Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor inregistrate in trimestrul III 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
0,069

**Nota**

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

**A5 – Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii**

A5
0,00078

**Nota**

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

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

Solutionare reclamatii privind deranjamentele		
Deranjamente	Persoane Juridice	Persoane Fizice
a	7 ore	14 ore
b	30 ore	46 ore
c	81%	95%

Solutionare reclamatii – altele decat deranjamentele	
a	9 zile
B	33 zile
c	94 %

**Nota**

1. Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatilor primite si solutionate in trimestrul III 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