

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

- Trimestrul II 2014 -

A. Indicatori 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
a	18 zile	14 zile	1 zi	1 zi
b	40 zile	36 zile	1 zi	32 zile
c	95,7 %	98,77%	99,5%	91,6 %

Nota:

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate in trimestrul II 2014 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
A	7 ore	12 ore
B	31 ore	28 ore
C	80%	97%

Nota

1. Au fost raportate deranjamentele remediate in trimestrul II 2014 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

A3
Indicator corespunzator serviciului de acces internet furnizat prin fibra optica si cablu si serviciului de acces internet mobil
0,0817

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor inregistrate in trimestrul II 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
0,0707

Nota

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

A5 – Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

A5
0,00073

Nota

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

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

Solutionare reclamatii privind deranjamentele		
Deranjamente	Persoane Juridice	Persoane Fizice
a	6 ore	12 ore
b	27 ore	26 ore
c	97%	97%

Solutionare reclamatii – altele decat deranjamentele	
a	6 zile
B	29 zile
c	95 %

Nota

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