

## **Procedura privind masurarea parametrilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

Parametrii din prezenta procedura sunt stabiliti in conformitate cu Decizia ANCOM nr. 1112/2017 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet si sunt aplicabili ofertelor comerciale de servicii de acces la internet destinate clientilor RCS & RDS, cu exceptia ofertelor individuale stabilite intre clienti si RCS & RDS in cadrul negocierilor directe.

Indicatorii de calitate care sunt masurati prin intermediul parametrilor mai-sus mentionati sunt:

➤ **Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet** - reprezinta intervalul de timp, calculat in zile calendaristice, cuprins intre momentul primirii de catre RCS & RDS a unei cereri de furnizare a serviciului de acces la internet si momentul in care serviciul este functional si devine disponibil pentru utilizatorul final cu care RCS & RDS a incheiat contractul.

Programul si modalitatile de primire a cererilor de furnizare a serviciului de acces la internet:

- In punctele de prezenta RCS & RDS de luni pana vineri in intervalul orar 9-13, 14-18, in unele puncte de prezenta programul fiind disponibil si in zilele de sambata, orarul complet fiind disponibil la adresa web <http://www.digiromania.ro/asistenta/puncte-de-prezenta>.
- Contractari tip door-to-door desfasurate prin intermediul reprezentantilor autorizati RCS & RDS.
- Prin completarea cererilor direct pe web-site-ul [www.digiromania.ro](http://www.digiromania.ro) la adresele <http://www.digiromania.ro/asistenta/contact>; telefonic la numerele: 031 400 4600 pentru abonatii rezidentiali sau 031 400 6500 pentru abonatii corporate.
- Prin e-mail la adresa [sales@rcs-rds.ro](mailto:sales@rcs-rds.ro)

➤ **Termenul de remediere a deranjamentelor** - reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul receptionarii de catre RCS & RDS a unei reclamatii privind un deranjament validat si momentul in care serviciul de acces la internet reclamat a fost restabilit la parametrii tehnici de calitate prevazuti in contract si in conditiile generale.

Durata de remediere a deranjamentelor se măsoara in ore.

Calculul parametrilor va include toate reclamatii privind deranjamentele valide remediate in perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul. Masuratorile acestor parametri se vor face prin monitorizarea tuturor inregistrarilor privind remedierea deranjamentelor valide, primite in perioada de raportare.

In calculul parametrilor nu se vor include cazurile referitoare la deranjamentele pentru a caror remediere este necesară interventia în alte rețele de comunicatii electronice, interconectate cu cea a furnizorului, cu privire la care acesta nu poate primi informatii privind remedierea problemei aparute. De asemenea nu se vor include cazurile în care se primesc reclamatii pentru deranjamente care au fost deja remediate si nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în posesia utilizatorului final, altele decât cele puse la dispozitie de catre furnizor.

➤ **Frecvența reclamațiilor utilizatorului final** - reprezintă numărul de reclamații înregistrate per conexiune activă în perioada de raportare.

În calculul parametrilor vor fi incluse toate reclamațiile primite în perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat în reclamație.

În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

Dacă utilizatorul final transmite o nouă reclamație cu subiect identic cu cel al reclamației transmise inițial, înainte de soluționarea acesteia din urmă, reclamația ulterioară nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială, nesoluționată.

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

#### **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)

#### **Acces direct**

În punctele de prezență RCS & RDS din localitatea dumneavoastră, de luni până vineri în intervalul orar 9-13, 14-18.

#### **Web Site**

Completând formularul disponibil la pagina : <http://www.digiromania.ro/asistenta/contact>

Prin contul de client "Contul meu Digi" disponibil la adresa <https://www.digiromania.ro/auth/login>

➤ **Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente** – reprezintă numărul de reclamații cauzate de deranjamente valide, înregistrate per conexiune activă, în perioada de raportare.

Deranjament valid constă într-o întrerupere sau degradare a serviciului, acceptată ca fiind justificată de către RCS & RDS în urma unei reclamații a unui utilizator final și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații sau alte măsuri specifice de restabilire a serviciului la parametri tehnici de calitate prevăzuți în contract sau, după caz, în condițiile generale.

Calculul parametrilor va include toate reclamațiile referitoare la deranjamente valide, primite în perioada de raportare.

Nu se vor include în calculul parametrilor deranjamentele cauzate de echipamente aflate în posesia utilizatorului final, altele decât cele puse la dispoziție de către furnizor.

În cazul deranjamentelor remediate, reclamațiile ulterioare formulate de alți utilizatori finali care reclamă aceleași deranjamente sunt luate în considerare în calculul parametrului.

În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

Daca utilizatorul final transmite o nouă reclamație cu subiect identic cu cel al reclamației transmise inițial, înainte de soluționarea acesteia din urmă, reclamația ulterioară nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială, nesoluționată.

➤ **Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării** - reprezintă raportul dintre numărul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii înregistrate per conexiune activă, în perioada de raportare.

O reclamație privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului abonatului în ceea ce privește obligația de plată raportată la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată și comunicată de furnizor.

Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numărului de reclamații, cu privire la corectitudinea facturării, primite de la utilizatorii finali. Calculul parametrilor va include toate reclamațiile cu privire la corectitudinea facturării primite în perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizării serviciului de acces la internet sau orice alte elemente invocate în reclamație.

➤ **Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente** - reprezintă intervalul de timp, calculat în zile, cuprins între momentul primirii de către RCS & RDS a unei reclamații valide, care nu se referă la deranjamente, și momentul comunicării răspunsului la această reclamație.

O reclamație validă care nu se referă la deranjamente poate fi o reclamație privind corectitudinea facturării sau orice altă reclamație care nu privește întreruperea sau degradarea serviciului de acces la internet, acceptată ca fiind justificată de către RCS & RDS.

În cazul în care același utilizator final transmite mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

Dacă utilizatorul final transmite o nouă reclamație cu subiect identic cu cel al reclamației transmise inițial, înainte de soluționarea acesteia din urmă, reclamația ulterioară nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială, nesoluționată.

La determinarea termenului de soluționare a reclamațiilor, furnizorul poate extrage din termenul contorizat întârzierile datorate utilizatorului final.

Dacă termenul de soluționare a unei reclamații este amanat deoarece este necesară colaborarea cu utilizatorul final, iar aceasta nu poate fi obținută într-un timp rezonabil, respectiva reclamație poate fi exclusă din calculul parametrilor.