

**Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi**

<b>Denumirea furnizorului</b>	S.R.L. „ACER-Com”
<b>Perioada de raportare</b>	S/01/2020
<b>Tipul serviciului</b>	<input type="checkbox"/> serviciul de telefonie <input checked="" type="checkbox"/> serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă <input type="checkbox"/> serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale
<b>Tipul rețelei</b>	<input checked="" type="checkbox"/> rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată <input type="checkbox"/> rețea publică mobilă celulară terestră <input type="checkbox"/> alt tip (de specificat)

Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativ pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori	Valoarea stabilită/măsurată
1.	<b>Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului</b>	
a)	termenul de conectare inițială la rețea și de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile]	10
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	95
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	4
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	7
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>	1
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>	0.5
4.	<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	48
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	96
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	21
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	42
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>	0.2
6.	<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente</b>	
a)	termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, [zile]	15
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	99
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	5
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	14
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	8
b)	rata apelurilor telefonice către serviciile de operator la care s-a răspuns în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor telefonice către aceste servicii, [%]	97