

Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	AO RENAM
Perioada de raportare	01.01.2020-30.06.2020
Tipul serviciului	serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă
Tipul rețelei	alt tip (de specificat) Rețea de tip NREN

Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativ pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori	Valoarea stabilită/măsurată
1.	Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului	
a)	termenul de conectare inițială la rețea și de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile]	28
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	95
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	10
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	14
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	6
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	4
4.	Termenul de remediere a deranjamentelor	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	24
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	97
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	10
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	13
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]	1
6.	Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente	
a)	termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, [zile]	30
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	95
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	20
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	28
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	60
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, [%]	55