

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

<b>Denumirea furnizorului</b>	<b>AO RENAM</b>
<b>Perioada de raportare</b>	<b>01.07.2020-31.12.2020</b>
<b>Tipul serviciului</b>	<b>serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă</b>
<b>Tipul rețelei</b>	<b>alt tip (de specificat) Rețea de tip NREN</b>

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]	<b>27</b>
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	94
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	11
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	16
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>	7
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>	5
4.	<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	<b>24</b>
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	95
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	14
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	13
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>	1
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]	<b>30</b>
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	97
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	22
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	26
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	70
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, [%]	50