

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

<b>Denumirea furnizorului</b>	<b>Apel Net SRL</b>
<b>Perioada de raportare</b>	<b>01.01.2021-30.06.2021</b>
<b>Tipul serviciului</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>serviciul de telefonie</b> <input 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"/> <b>rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată</b> <input type="checkbox"/> rețea publică mobilă celulară terestră <input type="checkbox"/> alt tip (de specificat)

<b>Nr. d/r.</b>	<b>Indicatorii de calitate administrativ pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>
<b>1.</b>	<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]	Nu se aplica, nu au fost cereri
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	Nu se aplica, nu au fost cereri
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Nu se aplica, nu au fost cereri
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Nu se aplica, nu au fost cereri
<b>2.</b>	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>	Nu se aplica, nu au fost cereri
<b>3.</b>	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>	Nu se aplica, nu au fost cereri
<b>4.</b>	<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	2 ore
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	Nu se aplica, nu au fost deranjamente
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	Nu se aplica, nu au fost deranjamente
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	Nu se aplica, nu au fost deranjamente
<b>5.</b>	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>	Nu au fost reclamatii
<b>6.</b>	<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]	Nu au fost reclamatii
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	Nu au fost reclamatii
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	Nu au fost reclamatii
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	Nu au fost reclamatii
<b>7.</b>	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	Nu se aplica
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, [%]	Nu se aplica