Extras din *Anexa nr.1*
la Hotărârea Consiliului de Administraţie al Agenţiei Naţionale
pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei
nr.10 din 28 februarie 2019

Tabel

Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	SC."VIDEOMAG" SRL.
Perioada de raportare	2021-I
Tipul serviciului	serviciul de transfer al datelor şi acces la Internet în bandă largă
Tipul reţelei	reţea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată

Nr. d/r.	**Indicatorii de calitate administrativ pentru serviciile de comunicaţii electronice accesibile publicului şi parametrii aferenţi acestor indicatori**	**Valoarea stabilită/măsurată**
1.	**Termenul de conectare iniţială la reţeaua publică de comunicaţii electronice şi de furnizare a serviciului de comunicaţii electronice accesibil publicului**	
a)	termenul de conectare iniţială la reţea şi de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile]	1
b)	rata cererilor soluţionate în termenul asumat de furnizor, [%]	100
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluţionate cereri, [zile]	1
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluţionate cereri, [zile]	1
2.	**Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorilor finali,** [%]	10
3.	**Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente,** [%]	10
4.	**Termenul de remediere a deranjamentelor**	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	2
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	100
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	1
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	2
5.	**Frecvenţa reclamaţiilor privind corectitudinea facturării,** [%]	0
6.	**Termenul de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente**	
a)	termenul de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, [zile]	1
b)	procentul reclamaţiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluţionate în termenul asumat de furnizor, [%]	10
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluţionate reclamaţii, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	1
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluţionate reclamaţii, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	1
7.	**Termenul de răspuns pentru servicii de operator**	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	-
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, [%]	-