

### Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Denumirea furnizorului</b> | Asociatia ElectronService  |
| <b>Perioada de raportare</b>  | Semestrul II 2021  |
| <b>Tipul serviciului</b>      | <input type="checkbox"/> serviciul de telefonie<br><input type="checkbox"/> serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă<br><input checked="" type="checkbox"/> V serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale |
| <b>Tipul rețelei</b>          | <input checked="" type="checkbox"/> V rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată<br><input type="checkbox"/> rețea publică mobilă celulară terestră<br><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]   | 2                                  |
| b)              | rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]  | 97                                 |
| c)              | termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]  | 2                                  |
| d)              | termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]  | 2                                  |
| <b>2.</b>       | <b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>   | 3                                  |
| <b>3.</b>       | <b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>   | 5                                  |
| <b>4.</b>       | <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, [%]  | 97                                 |
| c)              | durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]   | 34                                 |
| d)              | durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]   | 24                                 |
| <b>5.</b>       | <b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>   | -                                  |
| <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]              | -                                  |
| b)              | procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]   | -                                  |
| c)              | durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]                                  | -                                  |
| d)              | durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]                                  | -                                  |
| <b>7.</b>       | <b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>  |                                    |
| 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, [%] | -                                  |