

Tabel

Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	ARAX IMPEX SRL
Perioada de raportare	01.07.2019 - 31.12.2019
Tipul serviciului	<input checked="" type="checkbox"/> serviciul de telefonie <input type="checkbox"/> serviciul de transfer al datelor şi acces la Internet în bandă largă <input type="checkbox"/> serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale
Tipul reţelei	<input checked="" type="checkbox"/> reţea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată <input type="checkbox"/> reţea publică mobilă celulară terestră <input type="checkbox"/> alt tip (de specificat)

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]	8
b)	rata cererilor soluţionate în termenul asumat de furnizor, [%]	99
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluţionate cereri, [zile]	6
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluţionate cereri, [zile]	8
2.	Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorilor finali, [%]	0.06
3.	Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente, [%]	0.08
4.	Termenul de remediere a deranjamentelor	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	8
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	99
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	7
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	8
5.	Frecvenţa reclamaţiilor privind corectitudinea facturării, [%]	0.3
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]	6
b)	procentul reclamaţiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluţionate în termenul asumat de furnizor, [%]	97
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluţionate reclamaţii, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	7
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluţionate reclamaţii, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	8
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	7
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, [%]	98

