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** |  |
| **Perioada de raportare** |  |
| **Tipul serviciului** | □ serviciul de telefonie  □ serviciul de transfer al datelor şi acces la Internet în bandă largă  □ serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale |
| **Tipul reţelei** | □ reţea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată  □ reţea publică mobilă celulară terestră  □ 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] |  |
| b) | rata cererilor soluţionate în termenul asumat de furnizor, [%] |  |
| c) | termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluţionate cereri, [zile] |  |
| d) | termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluţionate cereri, [zile] |  |
| 2. | **Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorilor finali,** [%] |  |
| 3. | **Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente,** [%] |  |
| 4. | **Termenul de remediere a deranjamentelor** | |
| a) | termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore] |  |
| b) | rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%] |  |
| c) | durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore] |  |
| d) | durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore] |  |
| 5. | **Frecvenţa reclamaţiilor privind corectitudinea facturării,** [%] |  |
| 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] |  |
| b) | procentul reclamaţiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluţionate în termenul asumat de furnizor, [%] |  |
| c) | durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluţionate reclamaţii, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile] |  |
| d) | durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluţionate reclamaţii, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile] |  |
| 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, [%] |  |