ex. Climov Yaroslav, tel. 079180808

Extras din *Anexa nr.1*
la Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale
pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației
nr.10 din 28 februarie 2019

Tabel

Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	CTC ALFA S.A.
Perioada de raportare	Sem. 2 an. 2019
Tipul serviciului	☐ serviciul de telefonie ☑ serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă ☑ serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale
Tipul rețelei	☑ rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată ☐ rețea publică mobilă celulară terestră ☐ alt tip (de specificat)

Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativ pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori	Valoarea stabilită/măsurată
1.	**Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului**	
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, [%]	100
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
2.	**Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali,** [%]	2
3.	**Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente,** [%]	2
4.	**Termenul de remediere a deranjamentelor**	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	24
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]	16
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	24
5.	**Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării,** [%]	1
6.	**Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente**	
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]	—
7.	**Termenul de răspuns pentru servicii de operator**	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	12.0
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, [%]	90