

Tabel

Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	PRIMANET SRL
Perioada de raportare	1 ianuarie - 30 iunie 2019
Tipul serviciului	<input type="checkbox"/> serviciul de telefonie <input checked="" type="checkbox"/> serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă <input checked="" type="checkbox"/> serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale
Tipul rețelei	<input checked="" type="checkbox"/> rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată <input type="checkbox"/> rețea publică mobilă celulară terestră <input type="checkbox"/> 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]	3
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	97
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	3
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	1
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	1
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	3
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, [%]	98
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	10
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	6
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]	2
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]	1
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	2
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	2
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, 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]	45

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, [%]	70
--	----



No. crt.	Indicatorele de performanță administrativă pentru serviciile de telecomunicații și servicii de comunicații electronice	Valoarea indicatului
1	Procentul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, termenul anual de furnizare [%]	3
2	Costul mediu de soluționare în termenul anual de furnizare [%]	90
3	Numărul în care se încadrează 30% din cele mai rapide soluționate reclamații	3
4	Numărul în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate reclamații	1
5	Procentul reclamațiilor rezolvate în 5 zile [%]	1
6	Procentul reclamațiilor rezolvate în 10 zile [%]	3
7	Procentul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente	3
8	Numărul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, termenul anual de furnizare [%]	3
9	Costul mediu de soluționare în termenul anual de furnizare [%]	90
10	Numărul în care se încadrează 30% dintre cele mai rapide soluționate reclamații	10
11	Numărul în care se încadrează 95% dintre cele mai rapide soluționate reclamații	6
12	Procentul reclamațiilor privind corectitudinea facturării [%]	2
13	Terminul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente	3
14	Numărul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, termenul anual de furnizare [%]	1
15	Procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul anual de furnizare [%]	2
16	Numărul în care se încadrează 30% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente [%]	2
17	Numărul în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente [%]	1
18	Terminul de răspuns pentru serviciile de operator	3
19	Costul mediu de răspuns al operatorului pentru apelurile telefonice [%]	45