

Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	I.P. „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”
Perioada de raportare	I semestru 2019 (01 ianuarie 2019 – 30 iunie 2019)
Tipul serviciului	<input checked="" type="checkbox"/> serviciul de telefonie <input type="checkbox"/> serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă <input type="checkbox"/> serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale
Tipul rețelei	<input 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]	5
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	95
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	1
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	1
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	5
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	5
4.	Termenul de remediere a deranjamentelor	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	1,5
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	95,00
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	1,5
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	2
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]	0
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]	2
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	0
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	1
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	2
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	11,38
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, [%]	91,58