

Tabel

**Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi**

|                               |                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Denumirea furnizorului</b> | I.P. „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”                                                                                                                                                         |
| <b>Perioada de raportare</b>  | Semestrul II 2021                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Tipul serviciului</b>      | <input type="checkbox"/> serviciul de telefonie<br>V serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă<br><input type="checkbox"/> serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale    |
| <b>Tipul rețelei</b>          | <input type="checkbox"/> rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată<br><input type="checkbox"/> rețea publică mobilă celulară terestră<br><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.       | <b>Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului</b> |                             |
| a)       | termenul de conectare inițială la rețea și de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile]                                                                 | 10                          |
| b)       | rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]                                                                                                    | 100%                        |
| c)       | termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]                                                                                  | 5                           |
| d)       | termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]                                                                                  | 10                          |
| 2.       | <b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>                                                                                                         | 5                           |
| 3.       | <b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>                                                                                                   | 5                           |
| 4.       | <b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>                                                                                                                    |                             |
| a)       | termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]                                                                                                | 4                           |
| b)       | rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]                                                                                                | 96,00                       |
| c)       | durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]                                                             | 2                           |
| d)       | durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]                                                             | 3                           |
| 5.       | <b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>                                                                                             | 0,1                         |
| 6.       | <b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente</b>                                   |                             |
| 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, [%]                                           | 0,1                         |
| 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.       | <b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>                                                                                                            |                             |
| 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                       |