

Tabelul nr. 1

Formular pentru publicarea indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	I.P.”Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”	
Perioada de raportare	01 Iulie 2025 – 31 Decembrie 2025	
Tipul serviciului	☒ serviciul de acces la Internet fix ☐ serviciul de acces la Internet mobil	
Tipul rețelei	☒ rețea publică terestră cu acces la puncte fixe ☐ rețea publică mobilă celulară terestră ☐ alte tipuri de rețele (satelit etc)	
Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciul de acces la Internet	Valoarea măsurată
1.	Termenul de furnizare a serviciului de acces la Internet	
a)	termenul de furnizare a serviciului de acces la Internet, asumat de furnizor, [zile]	10
b)	durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	100 %
c)	durata în care se încadrează 99% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	5
d)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	10
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]	4
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	90 %
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]	1
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]	
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]	3
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]	2
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	3
7.	Timpul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	21,74
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, [%]	91,05

Notă: În cazul furnizării serviciilor de acces la Internet prin rețele fixe, furnizorii care au cel puțin 50 de utilizatori finali sunt obligați să transmită formularul completat către ANRCETI.