

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	
<b>Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi</b>	
<b>Denumirea furnizorului</b>	Raznet SRL
<b>Perioada de raportare</b>	Tr 3-4 a.2022
<b>Tipul serviciului</b>	<input type="checkbox"/> serviciul de telefonie <input checked="" type="checkbox"/> <b>serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă</b> <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 <input type="checkbox"/> rețea publică mobilă celulară terestră <input type="checkbox"/> alt tip (de specificat) <u>FTTH</u>

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]	6
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	9
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>	111/688=16.13 %
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>	44/688=6.4 %
4.	<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	72
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]	6
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	6
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>	0
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]	14
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]	0
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	0
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [secunde]	
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, [%]	

