

Tabelul nr. 1

Formular pentru publicarea indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	SC „Rapid Link” SRL	
Perioada de raportare	01.07.2025 – 31.12.2025	
Tipul serviciului	<input type="checkbox"/> serviciul de acces la Internet fix	
Tipul rețelei	<input type="checkbox"/> rețea publică terestră cu acces la puncte fixe	
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]	14
b)	durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	7
c)	durata în care se încadrează 99% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	10
d)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	99
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	1.4
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	1.9
4.	Termenul de remediere a deranjamentelor	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	48
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	96.4
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
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]	0.1
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]	7
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	98.1
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	5
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	10
7.	Timpul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	6
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, [%]	97

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.

