

Tabelul nr. 1

Formular pentru publicarea indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului		TV-BOX SRL
Perioada de raportare		01.01.2025 - 30.06.2025
Tipul serviciului		☒ serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale
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]	3
b)	durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	2.9
c)	durata în care se încadrează 99% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	3.1
d)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	99.8
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	0.23
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	0.006
4.	Termenul de remediere a deranjamentelor	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	72
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	99.7
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	2:25
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	4:35
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]	2.1
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	98.7
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	1.93
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	3.09
7.	Timpul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	19.6
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, [%]	80.1

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

