

## Raport

### privind valorile măsurate a indicatorilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Denumirea furnizorului</b> | S.A. „Moldtelecom”  |
| <b>Perioada de raportare</b>  | 01 iul. - 31 dec. 2019  |
| <b>Tipul serviciului</b>      | Serviciul de telefonie  |
| <b>Tipul rețelei</b>          | Rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată |

| <b>Nr. d/r.</b> | <b>Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori</b>         | <b>Valoarea stabilită/măsurată</b> |
|-----------------|--|------------------------------------|
| 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]  | 14                                 |
| b)              | rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]   | 95                                 |
| 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]   | 19                                 |
| 2.              | <b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>  | 8,47                               |
| 3.              | <b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>  | 8                                  |
| 4.              | <b>**Termenul de remediere a deranjamentelor</b>   |                                    |
| a)              | termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]   | 24                                 |
| b)              | rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]   | 95                                 |
| c)              | durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]  | 13:09                              |
| d)              | durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]  | 22:59                              |
| 5.              | <b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>  | 0,003                              |
| 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]               | 30                                 |
| b)              | procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]  | 99,7                               |
| c)              | durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]                                   | 22                                 |
| d)              | durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]                                   | 27                                 |
| 7.              | <b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>   |                                    |
| a)              | durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]  | 112,3                              |
| 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, [%]  | 38,5                               |

*Notă:*

\* **Termenul necesar pentru începerea furnizării serviciului** – reprezintă intervalul de timp din momentul primirii de către un furnizor a unei cereri de conectare inițială până la momentul instalării și activării serviciului, conform programului de lucru de conectare a serviciului.

\*\* **Termenul de remediere a deranjamentelor** - reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcțiune a serviciului degradat.