

Parametrii indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	S.A. „Moldtelecom”		
Perioada de raportare	01 iul. - 31 dec. 2020		
Tipul serviciului	Serviciul de telefonie		
Tipul rețelei	Rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată		
Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori		Valoarea stabilită/măsurată
1.	*Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului		
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, [%]		98
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]		3
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]		8
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]		7,43
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]		7
4.	**Termenul de remediere a deranjamentelor		
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]		24
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]		97
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		13:21
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		20:43
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]		0,003
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]		30
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]		100
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]		20
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]		25
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	Persoane fizice	212,23
		Persoane juridice	6,13
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, [%]	Persoane fizice	26,2
		Persoane juridice	94,8
<i>Notă:</i>			
* 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.			