

Parametrii indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	S.A. „Moldtelecom”		
Perioada de raportare	01 iulie - 31 decembrie 2021		
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, [%]	95	
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	4	
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	20	
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	7,75	
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	8	
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, [%]	87	
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	18:24	
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	70:35	
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]	0,006	
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]	17	
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	24	
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	Persoane fizice	133
		Persoane juridice	8,7
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	41,4
		Persoane juridice	92,4
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.			