

### Parametrii indicatorilor de calitate administrativi

<b>Denumirea furnizorului</b>	S.A. „Moldtelecom”		
<b>Perioada de raportare</b>	01 iulie - 31 decembrie 2021		
<b>Tipul serviciului</b>	Serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale		
<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]	7/30	
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	86	
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	5
		Pentru 30 zile	5
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	15
		Pentru 30 zile	23
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>	3,47	
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>	3	
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]	12:35	
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	26:03	
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>	0,031	
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, [%]	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.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>		
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
<i>Notă:</i>			
* <b>Termenul necesar pentru începerea furnizării serviciului</b> – 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.			
** <b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b> - reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcțiune a serviciului degradat.			