

# Moldtelecom

## Raport

### privind valorile măsurate a indicatorilor de calitate pentru serviciul public retransmisie de programe (IPTV)

<b>Denumirea furnizorului</b>	S.A. „Moldtelecom”
<b>Perioada de raportare</b>	01 ian. - 30 iun. 2019
<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 zile/ 30 zile	
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	94%	
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile Pentru 30 zile	4 zile
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile Pentru 30 zile	12 zile 17 zile
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>	5,71 %	
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>	6 %	
4.	<b>**Termenul de remediere a deranjamentelor</b>		
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	24 ore	
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	98 %	
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	11:43 ore	
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	17:16 ore	
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>	0,025%	
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 zile	
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	97,3 %	
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	25 zile	
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	29 zile	
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	75,1 s	
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, [%]	63,27 %	

**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.