

Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciul public de telefonie fixă

Denumirea furnizorului		S.A. „Moldtelecom”	
Perioada de raportare		01 ianuarie – 30 iunie 2023	
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, [%]		98,0%
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]		3 zile
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]		9 zile
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]		5,07%
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]		5,05%
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, [%]		99,3%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		11:32 ore
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		17:21 ore
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]		0,012%
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]		14 zile
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]		19 zile
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	Persoane fizice	65 sec
		Persoane juridice	32,9 sec
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	70,41%
		Persoane juridice	80,42%
<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.			

Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciul public de acces la Internet

Denumirea furnizorului	S.A. „Moldtelecom”		
Perioada de raportare	01 ianuarie - 30 iunie 2023		
Tipul serviciului	Serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă		
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]		7/30
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]		99,1%
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	3 zile
		Pentru 30 zile	3 zile
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	6 zile
		Pentru 30 zile	10 zile
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]		11,58%
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]		11,40 %
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, [%]		99,7%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		9:39 ore
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		13:15 ore
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]		0,036%
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]		14 zile
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]		19 zile
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	Persoane fizice	65 sec
		Persoane juridice	32,9 sec
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	70,41%
		Persoane juridice	80,42%
<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.			

Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciul public de retransmisie de programe (IPTV)

Denumirea furnizorului		S.A. „Moldtelecom”	
Perioada de raportare		01 ianuarie - 30 iunie 2023	
Tipul serviciului		Serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale	
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]	7/30	
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	99,4%	
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	2 zile
		Pentru 30 zile	3 zile
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	5 zile
		Pentru 30 zile	8 zile
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	2,00%	
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	1,99%	
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, [%]	99,7%	
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	9:22 ore	
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	12:59 ore	
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]	0,007%	
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]	14 zile	
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	19 zile	
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	Persoane fizice	65 sec
		Persoane juridice	32,9 sec
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	70,41%
		Persoane juridice	80,42%
<p><i>Notă:</i></p> <p>* 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.</p> <p>** Termenul de remediere a deranjamentelor - reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcțiune a serviciului degradat.</p>			

Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciul public de telefonie mobilă

Denumirea furnizorului		S.A. „Moldtelecom”	
Perioada de raportare		01 ianuarie - 30 iunie 2023	
Tipul serviciului		Serviciul de telefonie Serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă	
Tipul rețelei		Rețea publică mobilă celulară terestră	
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]	2/30	
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	96,3%	
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 2 zile	1 zile
		Pentru 30 zile	7 zile
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 2 zile	4 zile
		Pentru 30 zile	22 zile
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	0,34%	
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	0,29%	
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, [%]	99,8%	
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	5:56 ore	
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	11:15 ore	
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]	0,031%	
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]	14 zile	
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	19 zile	
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	Persoane fizice	65 sec
		Persoane juridice	32,9 sec
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	70,41%
		Persoane juridice	80,42%