

În conformitate cu Tabelul nr. 1 din Anexa nr.1
la Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale
pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației
nr.48 din 16 decembrie 2024

Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciul de acces la Internet fix

Denumirea furnizorului		S.A. MOLDTELECOM	
Perioada de raportare		01 iulie – 31 decembrie 2025	
Tipul serviciului		☐ serviciul de acces la Internet fix	
Tipul rețelei		☐ rețea publică terestră cu acces la puncte fixe	
Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciul de acces la Internet		Valoarea măsurată
1.	Termenul de furnizare a serviciului de acces la Internet		
a)	termenul de furnizare a serviciului de acces la Internet, asumat de furnizor, [zile lucrătoare]		7 zile
b)	durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile calendaristice]		11 zile
c)	durata în care se încadrează 99% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile calendaristice]		74 zile
d)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]		93,0%
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]		0,145%
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]		0,009%
4.	Termenul de remediere a deranjamentelor		
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]		24 ore
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]		98,9%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		10:23 ore
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		18:02 ore
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]		0,05%
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 zile
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.	Timpul de răspuns pentru servicii de operator		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	Persoane fizice	154 sec.
		Persoane juridice	27,33 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	42,37%
		Persoane juridice	87,59%