

**Valoarea măsurată
a parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă**

SEMESTRU I / 2020
(semestrul și anul raportării)

Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	CONTRUST SOLUTIONS S.R.L. (KONTRAST® / NEXTELL®)
Adresa juridică:	Str. 31 August 1989, 33A MD-2001 Chișinău
http://www.	nextell.md
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	COTEATI MIHAIL
Telefon:	022950003
Fax:	
e-mail:	support@nextell.md

NOTĂ:

Informația se transmite la adresa oficială a ANRCETI (bd. Ștefan cel Mare 134, MD-2012, mun. Chișinău) prin unul din următoarele moduri:

- a) prin depunere personal sau de către un reprezentant al furnizorului, sub luare de semnătură;*
- b) prin serviciul de trimitere poștală recomandată, cu aviz de primire.*
- c) suplimentar, informația poate fi transmisă la adresa electronică:
raport.calitate@anrceti.md.*

Semnătura _____

L.Ș.

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă ¹	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
1.1 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	1
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	1
1.3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, %	100%
2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces	
2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, %	<0.1%
3. Termenul de remediere a deranjamentelor	
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	1
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	2
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	100%
4. Rata apelurilor nereușite	
4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %	<1%
4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	<1%
4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %	<2%
5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel	
5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec	10
5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %	90%
6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	
6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, %	0%
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)	
7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	Se folosește switch soft clasa 5
7.2 variația întârzierii IP – IPDV, ms	
7.3 rata de pierderi IP – IPLR	
7.4 rata de eroare IP – IPER	

¹ Parametrii de calitate corespund Anexei 1 la Hotărârea nr.278/2009