

**Административные показатели качества**

<b>Название поставщика</b>	Г.П. «Железная дорога Молдовы»
<b>Отчетный период</b>	01.01.2020 – 30.06.2020
<b>Тип услуги</b>	услуга телефонии
<b>Тип сети</b>	наземная сеть общего пользования с доступом к фиксированным точкам или с ограниченной мобильностью

<b>№ п/п</b>	<b>Административные показатели качества общедоступных услуг электронной коммуникации и параметры, связанные с этими показателями</b>	<b>Установленное/ измеренное значение</b>
<b>1.</b>	<b>Срок первоначального подключения к общедоступной сети электронной коммуникации и предоставления общедоступной услуги электронной коммуникации</b>	
a)	срок первоначального подключения к сети и предоставления услуги, принятый на себя поставщиком, [дни]	3
b)	доля удовлетворённых заявок в срок, принятый на себя поставщиком, [%]	100
c)	срок, которому соответствуют 80% самых быстро удовлетворённых заявок, [дни]	1
d)	срок, которому соответствуют 95 % самых быстро удовлетворённых заявок, [дни]	1
<b>2.</b>	<b>Частота подачи жалоб конечными пользователями, [%]</b>	0
<b>3.</b>	<b>Частота подачи жалоб о неполадках, [%]</b>	4.7
<b>4.</b>	<b>Срок устранения неполадок</b>	
a)	срок устранения неполадок, принятый на себя поставщиком [часы]	12
b)	доля устранённых неполадок в срок принятый на себя поставщиком, [%]	100
c)	срок, в который укладываются 80% самых быстро устранённых неполадок, [часы]	8
d)	срок, в который укладываются 95% самых быстро устранённых неполадок, [часы]	9
<b>5.</b>	<b>Частота подачи жалоб относящихся к правильности счет-фактур, [%]</b>	0
<b>6.</b>	<b>Срок разрешения жалоб конечных пользователей, кроме жалоб о неполадках</b>	
a)	срок разрешения жалоб конечных пользователей, кроме жалоб о неполадках, принятый на себя поставщиком, [дни]	-
b)	доля жалоб конечных пользователей, кроме жалоб о неполадках, разрешенных поставщиком в принятый на себя срок, [%]	-
c)	срок, в который укладываются 80% самых быстро разрешённых жалоб, кроме жалоб о неполадках, [дни]	-
d)	срок, в который укладываются 95% самых быстро разрешённых жалоб, кроме жалоб о неполадках, [дни]	-
<b>7.</b>	<b>Время ответа услуги оператора</b>	
a)	среднее время ответа на телефонные звонки человеком-оператором, [с]	25
b)	доля телефонных звонков на услуги оператора, отвеченных в течение 30 секунд, от общего количества телефонных звонков на эти службы, [%]	80.5