

**Indicatorii de calitate administrativi pentru  
serviciile de comunicații electronice accesibile publicului**

**semestrul I 2020**

<b>Date de identificare a furnizorului</b>	
Denumirea furnizorului:	Net-Connect Internet Communications SRL
Adresa juridică:	mun. Chișinău, str. Grigore Ureche nr.69, MD-2005
<a href="http://www.netconnect.md">http://www.</a>	<b>netconnect.md</b>
<b>Date de identificare a executorului</b>	
Nume, prenume:	Mircea-Adrian Ciobanu
Telefon:	0037322818103
e-mail:	interconnection@netconnect.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) ca document electronic semnat cu semnătură electronică în conformitate cu Legea privind semnătura electronică și documentul electronic nr. 91/2014;*
- b) prin serviciul de trimitere poștală recomandată, cu aviz de primire;*
- c) prin depunere personală, sub luare de semnătură.*

Semnătura \_\_\_\_\_

L.Ș.

<b>Denumirea furnizorului</b>	Net-Connect Internet Communications SRL	
<b>Perioada de raportare</b>	semestrul I 2020	
<b>Tipul serviciului</b>	<input checked="" type="checkbox"/> serviciul de telefonie <input type="checkbox"/> serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă <input type="checkbox"/> serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale	
<b>Tipul rețelei</b>	<input checked="" type="checkbox"/> rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată <input type="checkbox"/> rețea publică mobilă celulară terestră <input type="checkbox"/> alt tip (de specificat)	
<b>Nr. d/r.</b>	<b>Indicatorii de calitate administrativ pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>
<b>1.</b>	<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]	<b>1 zi</b>
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	<b>nu e aplicabila, nu au fost cereri</b>
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	<b>nu e aplicabila, nu au fost cereri</b>
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	<b>nu e aplicabila, nu au fost cereri</b>
<b>2.</b>	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>	<b>0%</b>
<b>3.</b>	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>	<b>0%</b>
<b>4.</b>	<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	<b>1 ora</b>
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	<b>nu e aplicabila, nu au fost reclamații</b>
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	<b>nu e aplicabila, nu au fost reclamații</b>
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	<b>nu e aplicabila, nu au fost reclamații</b>
<b>5.</b>	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>	<b>0 %</b>
<b>6.</b>	<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]	<b>1 zi</b>
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	<b>nu e aplicabila, nu au fost reclamații</b>
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	<b>nu e aplicabila, nu au fost reclamații</b>
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	<b>nu e aplicabila, nu au fost reclamații</b>
<b>7.</b>	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	<b>nu e aplicabil</b>
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, [%]	<b>nu e aplicabila</b>