

Административные показатели качества

Название поставщика	Г.П. «Железная дорога Молдовы»
Отчетный период	01.01.2019 – 01.08.2019
Тип услуги	услуга телефонии
Тип сети	наземная сеть общего пользования с доступом к фиксированным точкам или с ограниченной мобильностью

№ п/п	Административные показатели качества общедоступных услуг электронной коммуникации и параметры, связанные с этими показателями	Установленное/ измеренное значение
1.	Срок первоначального подключения к общедоступной сети электронной коммуникации и предоставления общедоступной услуги электронной коммуникации	
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
2.	Частота подачи жалоб конечными пользователями, [%]	0
3.	Частота подачи жалоб о неполадках, [%]	4.4
4.	Срок устранения неполадок	
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]	6
d)	срок, в который укладываются 95% самых быстро устранённых неполадок, [часы]	7
5.	Частота подачи жалоб относящихся к правильности счет-фактур, [%]	0
6.	Срок разрешения жалоб конечных пользователей, кроме жалоб о неполадках	
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]	-
7.	Время ответа услуги оператора	
a)	среднее время ответа на телефонные звонки человеком-оператором, [с]	24
b)	доля телефонных звонков на услуги оператора, отвеченных в течение 30 секунд, от общего количества телефонных звонков на эти службы, [%]	81.55