

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

semestrul I 2019

Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	Net-Connect Internet Communications SRL
Adresa juridică:	mun. Chișinău, str. Grigore Ureche nr.69, MD-2005
http://www.	netconnect.md
Date de identificare a executorului	
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.

Denumirea furnizorului	Net-Connect Internet Communications SRL	
Perioada de raportare	semestrul I 2019	
Tipul serviciului	<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	
Tipul rețelei	<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)	
Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativ pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori	Valoarea stabilită/măsurată
1.	Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului	
a)	termenul de conectare inițială la rețea și de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile]	1 zi
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	nu e aplicabila, nu au fost cereri
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	nu e aplicabila, nu au fost cereri
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	nu e aplicabila, nu au fost cereri
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	0%
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	0%
4.	Termenul de remediere a deranjamentelor	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	1 ora
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	nu e aplicabila, nu au fost reclamații
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	nu e aplicabila, nu au fost reclamații
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	nu e aplicabila, nu au fost reclamații
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]	0 %
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]	1 zi
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	nu e aplicabila, nu au fost reclamații
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	nu e aplicabila, nu au fost reclamații
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	nu e aplicabila, nu au fost reclamații
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	nu e aplicabil
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, [%]	nu e aplicabila