

**Способ публикации административных показателей качества**

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Название поставщика</b> | <b>SATELIT VIZUAL SRL</b>  |
| <b>Отчетный период</b>     | <b>1 SEMESTRUL 2019</b>  |
| <b>Тип услуги</b>          | <input type="checkbox"/> услуга телефонии<br><input checked="" type="checkbox"/> услуга передачи данных и широкополосного доступа в Интернет<br><input checked="" type="checkbox"/> услуга ретрансляции аудиовизуальных программ                                       |
| <b>Тип сети</b>            | <input checked="" type="checkbox"/> наземная сеть общего пользования с доступом к фиксированным точкам или с ограниченной мобильностью<br><input type="checkbox"/> наземная мобильная сотовая сеть общего пользования<br><input type="checkbox"/> другой тип (указать) |

| <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]   | 6  |
| b)           | доля удовлетворённых заявок в срок, принятый на себя поставщиком, [%]  | 99   |
| c)           | срок, которому соответствуют 80% самых быстро удовлетворённых заявок, [дни]  | 2  |
| d)           | срок, которому соответствуют 95 % самых быстро удовлетворённых заявок, [дни]   | 5  |
| <b>2.</b>    | <b>Частота подачи жалоб конечными пользователями, [%]</b>  | 0,2  |
| <b>3.</b>    | <b>Частота подачи жалоб о неполадках, [%]</b>  |  |
| <b>4.</b>    | <b>Срок устранения неполадок</b>   |  |
| a)           | срок устранения неполадок, принятый на себя поставщиком [часы]   | 24   |
| b)           | доля устранённых неполадок в срок принятый на себя поставщиком, [%]  |  |
| c)           | срок, в который укладываются 80% самых быстро устранённых неполадок, [часы]  | 12   |
| d)           | срок, в который укладываются 95% самых быстро устранённых неполадок, [часы]  | 20   |
| <b>5.</b>    | <b>Частота подачи жалоб относящихся к правильности счет-фактур, [%]</b>  |  |
| <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]  | 5  |
| b)           | доля жалоб конечных пользователей, кроме жалоб о неполадках, разрешенных поставщиком в принятый на себя срок, [%]                                    | 99   |
| c)           | срок, в который укладываются 80% самых быстро разрешённых жалоб, кроме жалоб о неполадках, [дни]   | 3  |
| d)           | срок, в который укладываются 95% самых быстро разрешённых жалоб, кроме жалоб о неполадках, [дни]   | 3  |
| <b>7.</b>    | <b>Время ответа услуги оператора</b>   |  |
| a)           | среднее время ответа на телефонные звонки человеком-оператором, [с]  | 30   |
| b)           | доля телефонных звонков на услуги оператора, отвеченных в течение 30 секунд, от общего количества телефонных звонков на эти службы, [%]              | 70   |



*Director: Afteni Valentin*