

Valoarea măsurată
a parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă

tr.II a.2020
(trimestrul și anul raportării)

Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	SC EUROSTOCK SRL
Adresa juridică:	Str. Drumul Schinoasei,1,bloc 3, of.41, m. Chisinau, MD2019
http://www.	eurostock.md
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	Cojocar Fiodor
Telefon:	069770400
Fax:	022884404
e-mail:	office@eurostock.md, tcojocar@gmail.com

NOTĂ:

Informația se transmite la adresa oficială a ANRCETI (bd. Ștefan cel Mare 134, MD-2012, mun. Chișinău) prin unul din următoarele moduri:

prin depunere personal sau de către un reprezentant al furnizorului, sub luare de semnătură;
prin serviciul de trimitere poștală recomandată, cu aviz de primire.

suplimentar, informația poate fi transmisă la adresa electronică: raport.calitate@anrceti.md.

Semnătura



Tabel

Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	EUROSTOCK SRL
Perioada de raportare	Tr.I a.2020
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]	Max 5 zile
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	100
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Max 3 zile
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Max 5 zile
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	0.3
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	0.3
4.	Termenul de remediere a deranjamentelor	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	4
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	99.8
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	2
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	2
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]	Max 5 zile
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	0,05
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	Max 3 zile
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	Max 5 zile
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	6
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, [%]	99.8

