



I.M. Orange Moldova S.A.
IDNO 1003600106115
Str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chisinau
Republica Moldova
Capital social 179499609 lei
Administrator Olga Surugiu
www.orange.md

Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciile de comunicații electronice
accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori

Semestrul II 2022

Date de identificare a furnizorului:	
Denumirea furnizorului	Orange Moldova S.A.
Cod fiscal IDNO	1003600106115
Adresa juridică	str. Alba Iulia 75, MD-2071
pagina web	www.orange.md
Date de identificare a executorului:	
Nume, prenume	Serghei Tîrziu
Telefon:	022 97 54 47
Fax:	022 97 50 26
e-mail:	serghei.tirziu@orange.md

Olga SURUGIU
Director General

L.Ș.



Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori

Denumirea furnizorului Î.M. "Orange Moldova" S.A.
Perioada de raportare Semestrul II 2022
Tipul serviciului Serviciul de telefonie
Tipul rețelei Rețea publică mobilă celulară terestră

Nr. d/o	Parametru	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]	Not applicable
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	Not applicable
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Not applicable
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Not applicable
2	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali [%]	0.8%
3	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente [%]	0.05%
4	Termenul de remediere a deranjamentelor	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	24
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	100%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	7.05
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	8.75
5	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării [%]	0.12%
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]	15
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	98.7%
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	1.05
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	6.26
7	Termenul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	41.71
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, [%]	63.6%



Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori

Denumirea furnizorului
Perioada de raportare
Tipul serviciului
Tipul rețelei

Î.M. "Orange Moldova" S.A.
Semestrul II 2022
Serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă
Rețea publică mobilă celulară terestră

Nr. d/o	Parametru	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]	Not applicable
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	Not applicable
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Not applicable
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Not applicable
2	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali [%]	1.1%
3	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente [%]	0.2%
4	Termenul de remediere a deranjamentelor	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	24
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	100%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	7.05
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	8.75
5	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării [%]	0.1%
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]	15
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	99.8%
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	0.93
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	3.04
7	Termenul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	41.71
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, [%]	63.6%



Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori

Denumirea furnizorului Î.M. "Orange Moldova" S.A.
Perioada de raportare Semestrul II 2022
Tipul serviciului Serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă

 Serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale
 Serviciul de telefonie
Tipul rețelei Rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată

Nr. d/o	Parametru	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]	15
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	97%
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	6
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	13
2	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali [%]	1.9%
3	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente [%]	0.7%
4	Termenul de remediere a deranjamentelor	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	24
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	100%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	8.62
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	13.68
5	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării [%]	0.11%
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]	15
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	99.0%
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	2.25
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	7.00
7	Termenul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	41.71
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, [%]	63.6%

Semnat cu semnătură electronică calificată. Pentru verificarea semnăturii accesați: <https://msign.gov.md>