

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

trim 1 an 2016
(trimestrul și anul raportării)

Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	APEL NET SRL
Adresa juridică:	2/4 Studentilor stradela of. 309, Chisinau MD-2020, Moldova
http://www.	apelnet.md
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	Rusu Inga
Telefon:	0-22-959-004
Fax:	0-22-959-008
e-mail:	office@apelnet.md

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 Rusu



Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă ¹	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
1.1 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	2
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	5
1.3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, %	100%
2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces	
2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, %	0.3
3. Termenul de remediere a deranjamentelor	
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	11
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	20
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	100%
4. Rata apelurilor nereușite	
4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %	5
4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	8
4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %	29
5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel	
5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec	25
5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %	89
6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	
6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, %	0.2%
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)	
7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	6
7.2 variația întârzierii IP – IPDV, ms	1
7.3 rata de pierderi IP – IPLR	0.02%
7.4 rata de eroare IP – IPER	10-6

¹ Parametrii de calitate corespund Anexei 1 la Hotărârea nr.278/2009