

*la Hotărârea Consiliului de
Administrație al ANRCETI
nr. 23 din 03 august 2010*

INFORMAȚIE

privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă

Trim. 2 anul 2018

(trimestrul și anul/anul)

Date de identificare a furnizorului:	
Denumirea furnizorului	Riscom S.A.
Cod fiscal IDNO	1003600017763
Adresa juridică	MD-2001, Chișinău, str. 31 August 1989, 46
http://www.	riscom.net/support/QUALITY/Quality_Phone_Service.pdf
Date de identificare a executorului:	
Numele, prenume	Serghei Lobastov
Cod de identitate IDNP	0970307035103
Telefon:	+373 22 888008
Fax:	+373 22 888108
e-mail:	office@riscom.net

Semnătura _____

L.Ș.

Parametru	Valoarea parametrului stabilită	Valoarea parametrilor măsurată
1. Timpul necesar pentru începerea furnizării serviciului		
1.1. 95% din cazuri	Max. 60 zile	3 zile
1.2. 99% din cazuri	Max. 75 zile	3 zile
1.3. % cazuri rezolvate la termenul convenit	Min. 98%	99.4%
2. Ponderea deranjamentelor		
2.1. deranjamente/linie de acces/an	Max. 0,3	0,07
2.2. deranjamente/linie de acces/an	Max. 0,4	0,06
3. Timpul de remediere a deranjamentelor		
3.1. Intervalul de remediere a 80% din deranjamente	Max. 14 ore	9 ore
3.2. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele sesizate pe liniile de acces	Max. 16 ore	11 ore
3.3. Intervalul de remediere a 80% din deranjamentele de orice alt tip	Max. 24 ore	-
3.4. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele de orice alt tip	Max. 48 ore	-
3.5.1. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii directe ¹	Min. 98%	99,2%
3.5.2. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii indirecte	Min. 99%	-
4. Rata de răspuns		
4.1. % din totalul apelurilor locale	Min. 92%	93,0%
4.2. % din totalul apelurilor naționale	Min. 90%	92,8%
4.3. % din totalul apelurilor internaționale	-	-
5. Timpul de stabilire a conexiuni		
5.1. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri locale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 4 sec. Max. 30 sec	3,5 sec -
5.2. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor locale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 6 sec. Max. 30 sec	4,6 sec -
5.3. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri naționale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 6 sec. Max. 30 sec	5,7 sec -

5.4. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor naționale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 7,5 sec Max. 30 sec	6,8 sec -
5.5. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri internaționale	-	-
5.6. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor internaționale	-	-
6. Timpul de răspuns pentru servicii de “operatoare”		
6.1. Timpul mediu de răspuns (22) 888008	Max. 30 sec.	19 sec
6.2. % apeluri către servicii de operator la care s-a răspuns în maximum 30 secunde	Min. 90%	96 %
7. Corectitudinea facturii		
7.1. % reclamații cu privire la corectitudinea facturii	Max. 2%	0 %