

Способ публикации административных показателей качества

| | |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Название поставщика | SATELIT VIZUAL SRL |
| Отчетный период | 2 SEMESTRUL 2020 |
| Тип услуги | <input type="checkbox"/> услуга телефонии <input type="checkbox"/> услуга передачи данных и широкополосного доступа в Интернет <input type="checkbox"/> услуга ретрансляции аудиовизуальных программ |
| Тип сети | <input type="checkbox"/> наземная сеть общего пользования с доступом к фиксированным точкам или с ограниченной мобильностью <input type="checkbox"/> наземная мобильная сотовая сеть общего пользования <input type="checkbox"/> другой тип (указать) |

| № п/п | Административные показатели качества общедоступных услуг электронной коммуникации и параметры, связанные с этими показателями | Установленное / измеренное значение |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. | Срок первоначального подключения к общедоступной сети электронной коммуникации и предоставления общедоступной услуги электронной коммуникации | |
| 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] | 3 |
| 2. | Частота подачи жалоб конечными пользователями, [%] | 0,2 |
| 3. | Частота подачи жалоб о неполадках, [%] | |
| 4. | Срок устранения неполадок | |
| 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] | 8 |
| d) | срок, в который укладываются 95% самых быстро устранённых неполадок, [часы] | 20 |
| 5. | Частота подачи жалоб относящихся к правильности счет-фактур, [%] | |
| 6. | Срок разрешения жалоб конечных пользователей, кроме жалоб о неполадках | |
| 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 |
| 7. | Время ответа услуги оператора | |
| a) | среднее время ответа на телефонные звонки человеком-оператором, [с] | 40 |
| b) | доля телефонных звонков на услуги оператора, отвеченных в течение 30 секунд, от общего количества телефонных звонков на эти службы, [%] | 70 |