

SINTEZA

recomandărilor parvenite de la furnizori în procesul de consultare publică a Anexei 6 la Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 278 din 17.11.2009 privind reglementarea furnizării serviciilor publice de comunicații electronice și stabilirea parametrilor de calitate la furnizarea serviciilor de comunicații electronice.

Nr.	Organizația care a înaintat recomandarea	Prevederi recomandate de furnizor	Notă
1.	Î.M. „Moldcell” S.A.	La Capitolul II, Anexa 6: Indicatorul Accesibilitatea serviciului din Cap. II pct. 9 nu include definiția ratei apelurilor nereușite pentru apelurile internaționale, din acest considerent propunem să fie exclus și din tabelul nr. 1, „Indicatori și parametri de calitate telefonie mobilă” al Cap. III „Calitatea serviciilor de telefonie mobilă. Valoarea parametrilor de calitate”	Nu se acceptă. Definiția este valabilă atât pentru apelurile naționale cât și internaționale.
2.		Propunem adăugarea sintagmei „Timpul necesar pentru deplasare pînă la obiectul ce deservește regiunea afectată de deranjament se exclude din timpul calculat” la p.12.3 ce se referă la indicatorul Fiabilitatea Serviciului.	Nu se acceptă. Timpul pentru deplasare pînă la obiectele deservite este inclus în valoarea parametrului.
3.		Pct. 14.2.a. Considerăm necesară definirea mai clară a parametrului „numărul reclamațiilor privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului” și propunem următoarea definiție „rata reclamațiilor privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului este calculată drept raportul între numărul reclamațiilor privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului, și numărul adresărilor totale la serviciu clientelă” .	Se acceptă
4.		Pct. 14.6 stipulează „Se vor măsura și se va prezenta informația despre valoarea următorilor parametri: a) timpul mediu de răspuns; b) rata apelurilor către servicii de „operatoare” la care s-a răspuns	Se acceptă. Tabelul 1. La pct. 7. se completează cu un sub-punct nou 3) % apelurilor către servicii de “operatoare” la care s-a răspuns în

		<p>în maxim 30 secunde din totalul apelurilor către aceste servicii”</p> <p>În punctul 7.2 al Cap. III Tabelul 1. „Indicatori și parametri de calitate telefonie mobilă” se prevede doar „timpul de răspuns stabilit pentru serviciul de operatori care nu depășește 30 sec”.</p>	<p>maximum 30 de secunde din totalul apelurilor către aceste servicii.</p>
5.		<p>În sensul comasării ambelor prevederi propunem înlocuirea acestui paragraf cu parametrul „rata apelurilor către operaturii Call Center la care s-a răspuns în maximum 1 minut din totalul apelurilor către acest serviciu”, valoarea parametrului fiind de nu mai puțin de 80%.</p>	<p>Nu se acceptă</p>