

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

**Trimestru 1 anul 2018**  
(trimestrul și anul raportării)

Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	StarNet Solutii SRL
Adresa juridică:	RM, mun.Chisinau, str.Columna,170
<a href="http://www.starnet.md">http://www.</a>	starnet.md
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	Tatiana Draganova
Telefon:	069031930
Fax:	022844445
e-mail:	tdraganova@starnet.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](mailto:raport.calitate@anrceti.md)

Semnătura



<b>Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă <sup>1</sup></b>	<b>Valoarea măsurată</b>
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>	
1.1 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	5
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	20
1.3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, %	99.1
<b>2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces</b>	
2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, %	0.25
<b>3. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	7:12
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	9:47
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	99
<b>4. Rata apelurilor nereușite</b>	
4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %	0.03
4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	0.02
4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %	0.96
<b>5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel</b>	
5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec	77.5
5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %	44
<b>6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării</b>	
6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, %	0
<b>7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)</b>	
7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	1
7.2 variația întârzierii IP – IPDV, ms	0.274
7.3 rata de pierderi IP – IPLR	10 <sup>-3</sup>
7.4 rata de eroare IP – IPER	0

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