

StarNet

ANEXA 1
la Hotărârea Consiliului
de Administrație al ANRCETI
nr. 02 din 3 februarie 2016

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

Trimestrul IV 2018
(trimestrul și anul raportării)

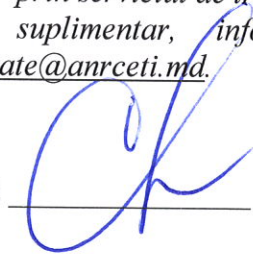
| Date de identificare a furnizorului | |
|---------------------------------------|---|
| Denumirea furnizorului: | Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Columna ,170 |
| Adresa juridică: | SRL” StarNet Soluții” 1013600032967 |
| http://www. | www.starnet.md |
| Date de identificare a executorului | |
| Nume, prenume: | Dobrioglo Veronica |
| Telefon: | 22 99 36 36 |
| Fax: | |
| e-mail: | vdobrioglo@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.

Semnătura



| 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 | 5 |
| 1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | 20 |
| 1.3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, % | 98.2 |
| 2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces | |
| 2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, % | 0.31 |
| 3. Termenul de remediere a deranjamentelor | |
| 3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 4:45 |
| 3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 7:50 |
| 3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, % | 99 |
| 4. Rata apelurilor nereușite | |
| 4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, % | 0.02 |
| 4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, % | 0.02 |
| 4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, % | 1.53 |
| 5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel | |
| 5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec | 62.3 |
| 5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, % | 68 |
| 6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării | |
| 6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, % | 0 |
| 7. Parametri specifici VoIP (clasa 0) | |
| 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 ⁻³ |
| 7.4 rata de eroare IP – IPER | 0 |

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