

INDICAȚIA DIRECTORULUI ANRCETI

La nr. 1516 din 12.08 2019

Dhni Mozoj N
Dhni Platou L



1308 2019

Octavian RĂU

Tabel

Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi

| | |
|-------------------------------|---|
| Denumirea furnizorului | StarNet Soluții SRL |
| Perioada de raportare | 01.01.2019-30.06.2019 |
| Tipul serviciului | <input checked="" type="checkbox"/> serviciul de telefonie <input checked="" type="checkbox"/> serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă <input type="checkbox"/> serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale |
| Tipul rețelei | <input type="checkbox"/> rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată <input type="checkbox"/> rețea publică mobilă celulară terestră <input type="checkbox"/> alt tip (de specificat) |

| Nr. d/r. | Indicatorii de calitate administrativ pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori | Valoarea stabilită/măsurată |
|----------|---|-----------------------------|
| 1. | Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului | |
| a) | termenul de conectare inițială la rețea și de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile] | 3,8 |
| b) | rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%] | 73,57 |
| c) | termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile] | 2,12 |
| d) | termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile] | 3,13 |
| 2. | Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%] | 0,0386 |
| 3. | Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%] | 0,016 |
| 4. | Termenul de remediere a deranjamentelor | |
| a) | termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore] | 72 |
| b) | rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%] | 99 |
| c) | durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore] | 8:34 |
| d) | durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore] | 13:33 |
| 5. | Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%] | 0,007 |
| 6. | Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente | |
| a) | termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, [zile] | 9 |
| b) | procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%] | 100 |
| c) | durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile] | 8 |
| d) | durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile] | 8 |
| 7. | Termenul de răspuns pentru servicii de operator | |
| a) | durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s] | 58,3 |
| b) | rata apelurilor telefonice către serviciile de operator la care s-a răspuns în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor telefonice către aceste servicii, [%] | 62,6 |

