

Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	Starnet Soluții SRL
Perioada de raportare	01.01.2021-30.06.2021
Tipul serviciului	☐ <u>serviciul de telefonie</u> ☐ <u>serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă</u> ☐ serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale
Tipul rețelei	☐ <u>rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată</u> ☐ rețea publică mobilă celulară terestră ☐ 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]	3,9
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	98.96
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	2.11
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	2.87
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	0,07
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	0,051
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, [%]	99.41
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	5:36
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	10:02
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]	0.01
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]	5.3
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	98
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	3.9
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	5.08
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	70
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, [%]	54.7

