

INFORMAȚIE

Privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la
Internet pe baza tehnologiei Ethernet FTTx
trimestrul III anul 2014

Parametrul	Valoarea parametrilor măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri	2 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri	4 zile
c) % cererilor soluționate în termenul convenit	99.8 %
2. Timpul de conectare	
a) 80% cele mai rapide conectări realizate	2 ms
b) 95% cele mai rapide conectări realizate	5 ms
3. Viteza de transfer a datelor (download/upload)	
a) viteza maximă de transfer a datelor	100 Mbit/s
b) viteza măsurată de transfer a datelor realizată	
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse	97 Mbit/s
5% din cele mai joase rate de viteză atinse	92 Mbit/s
c) viteza medie de transfer a datelor	96 Mbit/s
4. Termenul de remedierea deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	24 ore
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	36 ore
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit	99,9 %
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
% reclamațiilor înregistrate per utilizator	0,3%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	
% reclamații referitoare la deranjamente	0,3 %
7. Reclamația taxării serviciilor	
% reclamații privind corectitudinea taxării	0,001%
8. Termenul de soluționare	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații	12 ore
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații	24 ore
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor	99,9%