

INFORMAȚIE

Privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet trimestrul IV anul 2014

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