

## INFORMAȚIE

### Privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet pe baza tehnologiei Ethernet FTTx trimestrul IV anul 2016

| Parametrul  | Valoarea parametrilor măsurată |
|---|--------------------------------|
| <b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>  |                                |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri   | 2 zile                         |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri   | 2 zile                         |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit   | 99.92 %                        |
| <b>2. Timpul de conectare</b>   |                                |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate  | 2 ms                           |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate  | 4 ms                           |
| <b>3. Viteza de transfer a datelor (download/upload)</b>  |                                |
| a) viteza maximă de transfer a datelor  | 100 Mbit/s                     |
| b) viteza măsurată de transfer a datelor realizată<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse | 98 Mbit/s                      |
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse   | 92 Mbit/s                      |
| c) viteza medie de transfer a datelor   | 96 Mbit/s                      |
| <b>4. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>   |                                |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide  | 12 ore                         |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide  | 24 ore                         |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit                                       | 99,88 %                        |
| <b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>  |                                |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator   | 0,17%                          |
| <b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>                                       |                                |
| % reclamații referitoare la deranjamente  | 0,17 %                         |
| <b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>  |                                |
| % reclamații privind corectitudinea taxării   | 0,001%                         |
| <b>8. Termenul de soluționare</b>   |                                |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații   | 10 ore                         |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații   | 24 ore                         |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor                                       | 99,93%                         |