

INFORMAȚIE

Privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet pe baza tehnologiei Ethernet FTTx trimestrul IV anul 2015

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	2 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 5% din cele mai joase rate de viteză atinse	97 Mbit/s 91 Mbit/s
c) viteza medie de transfer a datelor	95 Mbit/s
4. Termenul de remediere a deranjamentelor	
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	99,85 %
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
% reclamațiilor înregistrate per utilizator	0,12%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	
% reclamații referitoare la deranjamente	0,12 %
7. Reclamația taxării serviciilor	
% reclamații privind corectitudinea taxării	0,001%
8. Termenul de soluționare	
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	99,95%