

## INFORMAȚIE

### PARAMETRII DE CALITATE pentru serviciul public de acces la Internet

IV / 2016

(trimestrul și anul/anul)

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	6
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	14
c) % cererilor soluționate în termenul convenit,%	min. 98	100
<b>2. Timpul de conectare</b>		
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,5	1
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2,5	2,3
<b>3. Ethernet FTTx, (Fiber To The x) , Fibra optica către x</b>		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),mbit/s	-/-	100/100
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	90/80
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	98,3/96,1
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	91,8/86,2
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	95,05/91,15
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	50
<b>4. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	18
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore	48	30
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	98
<b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1	0.5
<b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>		
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1	0,4
<b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>		
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0,5	0,1
<b>8. Termenul de soluționare</b>		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	4
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	9
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min.95	99