

## INFORMAȚIE

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

IV / 2017

(trimestrul și anul/anul)

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>		
α) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	10
β) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	17
χ) % 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	2,2
<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) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/- -/-	98/96,8 90,6/88,2
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	94,3/92,5
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	16
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	33
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	99
<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	0,3
<b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>		
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0,5	0,2
<b>8. Termenul de soluționare</b>		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	8
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	18
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min.95	99