

INFORMAȚIE

PARAMETRII DE CALITATE
pentru serviciul public de acces la Internet

I / 2017

(trimestrul și anul/anul)

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
α) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	8
β) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	16
χ) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	100
2. Timpul de conectare		
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,5	1,1
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2,5	2,2
3. Ethernet FTTx, (Fiber To The x) , Fibra optica către x		
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)	-/- -/-	98/95,8 91,2/85,8
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	94,6/90,8
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	50
4. Termenul de remedierea deranjamentelor		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	20
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	32
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	97
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1	0,3
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente		
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1	0,2
7. Reclamația taxării serviciilor		
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0,5	0,1
8. Termenul de soluționare		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	5
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	11
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min.95	99