

INFORMAȚIE

Privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la
Internet pe baza tehnologiei Ethernet FTTx
trimestrul I 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	4 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	98 Mbit/s 93 Mbit/s
c) viteza medie de transfer a datelor	96 Mbit/s
4. Termenul de remedierea deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	24 ore
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	40 ore
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit	99,5 %
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
% reclamațiilor înregistrate per utilizator	0,26%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	
% reclamații referitoare la deranjamente	0,25 %
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	28 ore
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor	99,85%