

S.C. EXPERTNET S.R.L.

Oltenita, str. Argesului, nr. 15, jud. Calarasi, RO-915400

Reg. Com. J51/416/2005

CIF: RO17684752

Nr. 197 din 31.01.2013

Catre:

**Autoritatea Nationala pentru Administrare
si Reglementare in Comunicatii (ANCOM)**

Alaturat va inaintam indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada cuprinsa intre 01.10.2012 si 31.12.2012 conform Deciziei Nr. 1201/09.05.2011 a Presedintelui ANCOM.

A. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A.1.1. **7 zile calendaristice**

A.1.2.

- | | |
|---|---------------|
| a) Durata in care se incadreaza 80% din cereri: | 2 zile |
| b) Durata in care se incadreaza 95% din cereri: | 1 zile |
| c) Procentajul cererilor solutionate in termen: | 100% |

Baza de calcul este de **80** cereri de racordare valide.

A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor

A.2.1. **24 ore**

A.2.2.

- | | |
|---|---------------|
| a) Durata in care se incadreaza 80% din situatii: | 2 ore |
| b) Durata in care se incadreaza 95% din situatii: | 24 ore |
| c) Proc. deranjamentelor solutionate in termen: | 100% |

Baza de calcul este de **121** deranjamente valide.

A.3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final:

25.34%

A.4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente:

25.34%

A.5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturarii:

0.00%

A.6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali corespunde cu termenul de remediere a deranjamentelor

B. INDICATORI DE CALITATE TEHNICI

B.1. Viteza de transfer a datelor

B.1.2. Parametri specifici pentru downstream

- | | |
|--|---------------------------------------|
| a) Viteza nominala/maxima de transfer:
in functie de tipul de abonament | 1024, 2048, 5120 si 10240 kbps |
| b) Viteza minim garantata de transfer:
in functie de tipul de abonament | 1024 kbps |
| c) Viteza masurata de transfer a datelor:
din valoarea nominala/maxima | intre 85% si 95% |
| d) Viteza medie de transfer a datelor: | 12.40 Mbps |
| e) Numarul de masuratori efectuate: | cca 4500 |

Parametrii specifici pentru upstream sunt $\frac{1}{2}$, respectiv $\frac{1}{4}$ din cei pentru downstream, in functie de solutia tehnica folosita UTP sau fibra optica.

Pentru punctul B.1.2. c), d) si e) s-au folosit date de pe www.netindex.com

B.2. Intarzierea de transfer a pachetelor de date

B.2.2. Parametri specifici

- | | |
|---|----------------|
| a) Intarzierea de transfer a pachetelor maxima: | 11 ms |
| b) Intarzierea de transfer a pachetelor masurata: | 1-11 ms |
| c) Intarzierea de transfer a pachetelor medie: | 5 ms |

B.3. Variatia intarzierii de transfer a pachetelor de date

Nu se asigura valoare garantata a acestui parametru

B.4. Rata pierderii de pachete de date

B.4.2. Parametri specifici

- | | |
|--|----------------|
| a) Rata pierderii de pachete maxima: | 2% |
| b) Rata pierderii de pachete masurata: | 0.03-5% |
| c) Rata pierderii de pachete medie: | 0.16% |

Reprezentant legal,
TUGUI FLORIN

