

S.C. EXPERTNET S.R.L.

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

Reg. Com. J51/416/2005

CIF: RO17684752

Nr. 39 din 12.04.2016

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 01.04.2015 si 31.06.2015 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 cele mai rapid solutionate cereri: **2 zile**
b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zile**
c) Procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **100%**

Baza de calcul este de **75** cereri de racordare valide.

A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor

A.2.1. **48 ore**

A.2.2.

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **2 ore**
b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **24 ore**
c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul: **100%**

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

A.3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: **22.34%**

A.4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: **22.34%**

A.5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii: **0.00%**

A.6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor 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: **1024, 2048, 5120 si 1024 kbps**
in functie de tipul de abonament
b) Viteza minim garantata de transfer a datelor: **1024 kbps**
in functie de tipul de abonament
c) Viteza masurata de transfer a datelor: **intre 85% si 95%**
din valoarea nominala/maxima
d) Viteza medie de transfer a datelor aferenta perioadei de raportare: **11.50 Mbps**
e) Numarul de masuratori efectuate in perioada de raportare: **cca 4000**

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 de date maxima: **12 ms**
b) Intarzierea de transfer a pachetelor de date masurata: **1-12 ms**
c) Intarzierea de transfer a pachetelor de date medie: **5 ms**
d) Numarul masuratorilor efectuate:

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 de date maxima: **2%**
b) Rata pierderii de pachete de date masurata: **0.03-5%**
c) Rata pierderii de pachete de date medie: **0.17%**
d) Numarul masuratorilor efectuate.:

Reprezentant legal,
TUGUI FLORIN

