

# S.C. EXPERTNET S.R.L.

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

Reg. Com. J51/416/2005

CIF: RO17684752

Nr. 92 din 13.07.2018

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 01.04.2018 si 30.06.2018 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:                 | <b>3 zile</b> |
| b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri:                 | <b>2 zile</b> |
| c) Procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: | <b>100%</b>   |

Baza de calcul este de **51** 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:    | <b>4 ore</b>  |
| b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:    | <b>12 ore</b> |
| c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul: | <b>100%</b>   |

Baza de calcul este de **281** deranjamente valide.

A.3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final:

**0,01%**

A.4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:

**0,01%**

A.5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii:

**0,00%**

A.6. Termenul de solutionare a reclamatilor 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:<br>in functie de tipul de abonament           | <b>100, 200, 300, 500 si 1000 Mbps</b> |
| b) Viteza minim garantata de transfer a datelor:<br>in functie de tipul de abonament | <b>1024 kbps</b>                       |
| c) Viteza masurata de transfer a datelor:<br>din valoarea nominala/maxima            | <b>intre 85% si 95%</b>                |
| d) Viteza medie de transfer a datelor aferenta perioadei de raportare:               | <b>75-85%</b>                          |
| e) Numarul de masuratori efectuate in perioada de raportare:                         | <b>cca 420</b>                         |

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](http://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:   | <b>2 ms</b>     |
| b) Intarzierea de transfer a pachetelor de date masurata: | <b>2 ms</b>     |
| c) Intarzierea de transfer a pachetelor de date medie:    | <b>1 ms</b>     |
| d) Numarul masuratorilor efectuate:                       | <b>continuu</b> |

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

**< 50 ms**

B.4. Rata pierderii de pachete de date

B.4.2. Parametri specifici

- |  |                   |
|--|-------------------|
| a) Rata pierderii de pachete de date maxima:   | <b>3%</b>         |
| b) Rata pierderii de pachete de date masurata: | <b>0.01-0.03%</b> |
| c) Rata pierderii de pachete de date medie:    | <b>0.0%</b>       |
| d) Numarul masuratorilor efectuate.:           | <b>continuu</b>   |

Reprezentant legal,  
TUGUI FLORIN

