

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

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

Reg. Com. J51/416/2005

CIF: RO17684752

Nr. 76 din 25.04.2017

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 01.01.2017 si 31.03.2017 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 **65** 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 **147** deranjamente valide.

A.3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: **23.06%**

A.4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: **23.06%**

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: **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: **15.15 Mbps**  
e) Numarul de masuratori efectuate in perioada de raportare: **cca 4300**

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: **11ms**  
b) Intarzierea de transfer a pachetelor de date masurata: **1-15 ms**  
c) Intarzierea de transfer a pachetelor de date medie: **6 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: **3%**  
b) Rata pierderii de pachete de date masurata: **0.05-3%**  
c) Rata pierderii de pachete de date medie: **0.16%**  
d) Numarul masuratorilor efectuate.:

Reprezentant legal,  
TUGUI FLORIN



BCR Oltenita  
RO98 RNCB 0099 1026 9252 0001 LEI

RAIFFEISEN Oltenita  
RO37 RZBR 0000 0600 0697 5385 LEI

TREZORERIA Oltenita  
RO17 TREZ 2025 069X XX00 1150 LEI