

S.C. EXPERTNET S.R.L.

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

Reg. Com. J51/416/2005

CIF: RO17684752

Nr. 130 din 26.10.2016

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 01.07.2016 si 30.09.2016 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 **61** 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 **145** deranjamente valide.

A.3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final:

23.06%

A.4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente:

23.06%

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:
in functie de tipul de abonament | 1024, 2048, 5120 si 1024 kbps |
| b) Viteza minim garantata de transfer a datelor:
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 aferenta perioadei de raportare: | 15.10 Mbps |
| e) Numarul de masuratori efectuate in perioada de raportare: | 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 de date maxima: | 10ms |
| b) Intarzierea de transfer a pachetelor de date masurata: | 1-10 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: | 3% |
| b) Rata pierderii de pachete de date masurata: | 0.03-3% |
| c) Rata pierderii de pachete de date medie: | 0.15% |
| d) Numarul masuratorilor efectuate.: | |

Reprezentant legal
TUGUI FLORIN

