

S.C. EXPERTNET S.R.L.

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

Reg. Com. J51/416/2005

CIF: RO17684752

Nr. 26 din 25.01.2017

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 01.10.2016 si 31.12.2016 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 **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 **149** deranjamente valide.

A.3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: **23.07%**

A.4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: **23.07%**

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: **15.20 Mbps**
- e) Numarul de masuratori efectuate in perioada de raportare: **cca 4400**

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



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