

Tabelul 1

**Modul de publicare a indicatorilor de calitate tehnici pentru serviciul  
de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice  
terestre cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată**

<b>Furnizorul</b>	S.C. "altnet-C.C." SRL	
<b>Perioada de raportare</b>	Semestrul I	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces (FTTx, Ethernet,) și planul tarifar:</b>		
<b>1. Viteza de transfer al datelor</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	100
	Upload	100
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	99
	Upload	98
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	72
	Upload	72
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	286
	Upload	296
<b>2. Întârzierea de transfer al pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
2.1. Întârzierea maximă de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]	3	
2.2. Valoarea medie a întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	2	
<b>3. Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
3.1. Variația maximă a întârzierii de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]	1	
3.2. Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	1	
<b>4. Rata pierderii de pachete de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
4.1. Rata maximă a pierderii de pachete de date asumată de furnizor, [%]	99,95	
4.2. Valoarea medie a ratei pierderii de pachete de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [%]	99,96	



**Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi**

<b>Denumirea furnizorului</b>	S.C. "altnet-CC" S.R.R.L.
<b>Perioada de raportare</b>	Semestrul I 2020
<b>Tipul serviciului</b>	serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă
<b>Tipul rețelei</b>	rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată

Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativ pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori	Valoarea stabilită/măsurată
1.	<b>Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului</b>	
a)	termenul de conectare inițială la rețea și de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile]	2
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	86
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	2
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	1
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>	0,45
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>	0,25
4.	<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	0,55
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	98
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	1,00
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	0,55
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>	0.02
6.	<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente</b>	
a)	termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, [zile]	1,0
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	89
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	1
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	1,1
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	13
b)	rata apelurilor telefonice către serviciile de operator la care s-a răspuns în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor telefonice către aceste servicii, [%]	95

