Extras din *Anexa nr.2*
la Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale
pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației
nr.10 din 28 februarie 2019

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

Furnizorul	SRL Click-COM	
Perioada de raportare	Iulie - decembrie 2020	
Tipul rețelei/tehnologiei de acces (FTTx, Ethernet, xDSL, DOCSIS/cablu coaxial, etc.) **și planul tarifar:**	FTTX	
1. Viteza de transfer al datelor	**Valoarea stabilită/măsurată**	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	500Mbit/s
	Upload	500Mbit/s
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	1000Mbit/s
	Upload	1000Mbit/s
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	200Mbit/s
	Upload	200Mbit/s
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	1000Mbit/s
	Upload	1000Mbit/s
2. Întârzierea de transfer al pachetelor de date		**Valoarea stabilită/măsurată**
2.1. Întârzierea maximă de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]		5ms
2.2. Valoarea medie a întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]		2ms
3. Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date		**Valoarea stabilită/măsurată**
3.1. Variația maximă a întârzierii de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]		3ms
3.2. Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]		2ms
4. Rata pierderii de pachete de date		**Valoarea stabilită/măsurată**
4.1. Rata maximă a pierderii de pachete de date asumată de furnizor, [%]		0.05%
4.2. Valoarea medie a ratei pierderii de pachete de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [%]		0.02%

Extras din *Anexa nr.1*
la Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale
pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației
nr.10 din 28 februarie 2019

Tabel

Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	SRL CLICK-COM
Perioada de raportare	Iulie-decembrie 2020
Tipul serviciului	□ serviciul de telefonie □ serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă □ serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale
Tipul rețelei	□ rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată □ rețea publică mobilă celulară terestră □ alt tip (de specificat)

Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativ pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori	Valoarea stabilită/măsurată
1.	**Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului**	
a)	termenul de conectare inițială la rețea și de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile]	20 zile
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	100%
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	2 zile
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	1zi
2.	**Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali,** [%]	2%
3.	**Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente,** [%]	2%
4.	**Termenul de remediere a deranjamentelor**	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	6
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	100%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	1ora
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	1ora
5.	**Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării,** [%]	
6.	**Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente**	
a)	termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, [zile]	1
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	0.05
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
7.	**Termenul de răspuns pentru servicii de operator**	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	20
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, [%]	23%