

**INDICAȚIA DIRECTORULUI ADJUNCT ANRCETI**

La nr. 159 din 04 02 2022

De V. Muradeu

Spre imbunare



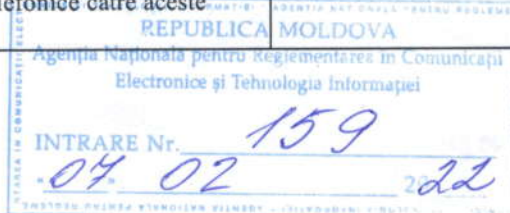
04 02 2022 Andrei MUNTEAN

Tabel

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

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Denumirea furnizorului</b> | SRL CLICK-COM   |
| <b>Perioada de raportare</b>  | Iulie-decembrie 2021  |
| <b>Tipul serviciului</b>      | <input type="checkbox"/> serviciul de telefonie<br><input type="checkbox"/> serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă<br><input type="checkbox"/> serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale |
| <b>Tipul rețelei</b>          | <input type="checkbox"/> rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată<br><input type="checkbox"/> rețea publică mobilă celulară terestră<br><input type="checkbox"/> 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.       | <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]   | 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]  | 1 zi                        |
| 2.       | <b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>   | 2%                          |
| 3.       | <b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>   | 2%                          |
| 4.       | <b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>  |                             |
| 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]   | 1 ora                       |
| d)       | durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]   | 1 ora                       |
| 5.       | <b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>   |                             |
| 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                           |
| 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.       | <b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>  |                             |
| 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%                         |



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>  | SRL Click-COM                      |            |
| <b>Perioada de raportare</b>   | Iulie - decembrie 2021             |            |
| <b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces (FTTx, Ethernet, xDSL, DOCSIS/cablu coaxial, etc.) și planul tarifar:</b>                          | FTTX                               |            |
| <b>1. Viteza de transfer al datelor</b>  | <b>Valoarea stabilită/măsurată</b> |            |
| 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 |
| <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]  | 5ms                                |            |
| 2.2. Valoarea medie a întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]           | 2ms                                |            |
| <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]   | 3ms                                |            |
| 3.2. Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms] | 2ms                                |            |
| <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, [%]   | 0.05%                              |            |
| 4.2. Valoarea medie a ratei pierderii de pachete de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [%]                       | 0.02%                              |            |

