

INFORMAȚIE

privind asigurarea parametrilor de calitate ai AO RENAM pentru serviciul public de acces la Internet

trimestrul II anul 2015

Parametru	Valoarea măsurată			
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului				
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	2			
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	4			
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	98			
2. Timpul de conectare				
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	2,0			
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	3,0			
3. Viteza de transfer a datelor				
3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x) , Fibra optica către x				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), mbit/s	100/1000			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-			
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	91,0/91,0 80,5/80,5			
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	85,75/85,75			
e) numărul de măsurări efectuate.	46			
3.12 IEEE 802.11, (WiFi)				
	În afara orelor de vîrf	Ore de vîrf	În afara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	48,0/48,0			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	20,0/20,0			
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-	-	-	-
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	10/10	10/10	10/10	10/10
e) numărul de măsurări efectuate.		15		15
4. Termenul de remedierea deranjamentelor				
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	9			
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	16			
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	98			
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final				
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0,01			
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente				
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,01			
7. Reclamația taxării serviciilor				
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0			
8. Termenul de soluționare				
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	1			
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	2			
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	99			

Director executiv RENAM



A. GONCEARUC