

INFORMAȚIE

Privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet trimestrul I anul 2018

| Parametrul | Valoarea parametrilor măsurată |
|--|--------------------------------|
| 1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului | |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri | 1 zile |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri | 1 zile |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit | 100 % |
| 2. Timpul de conectare | |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate | 1 ms |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate | 4 ms |
| 3. Viteza de transfer a datelor (download/upload) | |
| a) viteza maximă de transfer a datelor | 10 Gbit/s |
| b) viteza măsurată de transfer a datelor realizată 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse 5% din cele mai joase rate de viteză atinse | 100 Mbit/s 50 Mbit/s |
| c) viteza medie de transfer a datelor | 75 Mbit/s |
| 4. Termenul de remediere a deranjamentelor | |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide | 6 ore |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide | 12 ore |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit | 100 % |
| 5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final | |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator | 0% |
| 6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente | |
| % reclamații referitoare la deranjamente | 0% |
| 7. Reclamația taxării serviciilor | |
| % reclamații privind corectitudinea taxării | 0% |
| 8. Termenul de soluționare | |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații | - |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații | - |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor | - |