

Tabel

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

<b>Denumirea furnizorului</b>	
<b>Perioada de raportare</b>	
<b>Tipul serviciului</b>	<input type="checkbox"/> serviciul de telefonie <input type="checkbox"/> serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă <input type="checkbox"/> <b>serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale</b>
<b>Tipul rețelei</b>	<input type="checkbox"/> rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată <input type="checkbox"/> rețea publică mobilă celulară terestră <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]	14
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	100
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	7
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	8
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>	79/836=9.45
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>	24/836=2.87
4.	<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	72
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]	6
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	8
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>	0
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]	14
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	-
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	-
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	-
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	
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, [%]	



Tabel

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

<b>Denumirea furnizorului</b>	Raznet SRL
<b>Perioada de raportare</b>	Tr 1-2 a.2019
<b>Tipul serviciului</b>	<input type="checkbox"/> serviciul de telefonie <input checked="" type="checkbox"/> <b>serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă</b> <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 <input type="checkbox"/> rețea publică mobilă celulară terestră <input type="checkbox"/> alt tip (de specificat) <u>FTTH</u>

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]	14
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	100
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	7
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	11
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>	96/542=17.87
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>	26/542=4.82
4.	<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	72
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]	5
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	6
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>	0
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]	14
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	0
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	0
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	
b)	rata apelurilor telefonice către serviciile de operator care sunt răspuns în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor telefonice către aceste servicii, [%]	





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>	Raznet SRL	
<b>Perioada de raportare</b>	Tr. 1-2, a.2019	
<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	50Mbps
	Upload	50Mbps
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	84Mbps
	Upload	80Mbps
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	50Mbps
	Upload	50Mbps
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	94Mbps
	Upload	90Mbps
<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]	27 ms	
2.2. Valoarea medie a întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	25 ms	
<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]	4 ms	
3.2. Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	3 ms	
<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, [%]	0,1%	
4.2. Valoarea medie a ratei pierderii de pachete de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [%]	0%	

