

S.C. FIRST TELECOM S.R.L.
Str.Argesului, Nr. 15,
camera 1
Oltenita, Jud. Calarasi
R.C. J51/133/2007
C.U.I. RO21226184

Nr. 6din 04.07.2012

Catre:
Autoritatea Nationala pentru Administrare
si Reglementare in Comunicatii (ANCOM)

Alaturat va inaintam indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada cuprinsa intre 01.04.2012 si 31.06.2012 conform Deciziei Nr. 1201 / 9.05.2011 a Presedintelui ANCOM.

A. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A.1.1. 7 zile calendaristice

A.1.2.

- | | |
|---|--------|
| a) Durata in care se incadreaza 20% din cereri: | 2 zile |
| b) Durata in care se incadreaza 80% din cereri: | 1 zile |
| c) Procentajul cererilor solutionate in termen: | 100% |
- Baza de calcul este de 7 cereri de racordare valide.

A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor

A.2.1. 24 ore

A.2.2.

- | | |
|---|--------|
| a) Durata in care se incadreaza 90% din situatii: | 4 ore |
| b) Durata in care se incadreaza 10% din situatii: | 24 ore |
| c) Proc. deranjamentelor solutionate in termen: | 100% |

Baza de calcul este de 130 deranjamente valide.

A.3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 20%

A.4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 20%

A.5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturarii: 0,00%

A.6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali: 24 ore

B. INDICATORI DE CALITATE TEHNICI

B.1. Viteza de transfer a datelor

B.1.2. Parametri specifici pentru downstream

a) Viteza nominala/maxima de transfer: in functie de tipul de abonament	1024, 2048, 5120 si 1024 kbps
b) Viteza minim garantata de transfer: in functie de tipul de abonament	1024 kbps
c) Viteza masurata de transfer a datelor: din valoarea nominala/maxima	intre 80% si 90%
d) Viteza medie de transfer a datelor:	9,84 Mbps
e) Numarul de masuratori efectuate:	cca 3450

Parametrii specifici pentru upstream sunt $\frac{1}{2}$, respectiv $\frac{1}{4}$ din cei pentru downstream, in functie de solutia tehnica folosita UTP sau fibra optica.

Pentru punctul B.1.2. c), d) si e) s-au folosit date de pe www.netindex.com

B.2. Intarzierea de transfer a pachetelor de date

B.2.2. Parametri specifici

a) Intarzierea de transfer a pachetelor maxima:	12 ms
b) Intarzierea de transfer a pachetelor masurata:	1-10 ms
c) Intarzierea de transfer a pachetelor medie:	5 ms

B.3. Variatia intarzierii de transfer a pachetelor de date

Nu se asigura valoare garantata a acestui parametru

B.4. Rata pierderii de pachete de date

B.4.2. Parametri specifici

a) Rata pierderii de pachete maxima:	10%
b) Rata pierderii de pachete masurata:	0,02% - 15,50%
c) Rata pierderii de pachete medie:	0,15%

4 Iulie 2012

Reprezentant legal,

Tugui Florin

