

# S.C. FIRST TELECOM S.R.L.

Oltenita, str. Argesului, nr. 15, camera 1, jud. Calarasi, RO-915400

Reg. Com. J51/133/2007

CIF: RO21226184

Nr. 17 din 31.07.2013

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 01.04.2013 si 30.06.2013 conform Deciziei Nr. 1201/09.05.2011 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 80% din cereri: | <b>2 zile</b> |
| b) Durata in care se incadreaza 95% din cereri: | <b>1 zile</b> |
| c) Procentajul cererilor solutionate in termen: | <b>100%</b>   |

Baza de calcul este de  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 80% din situatii: | <input type="text" value="2 ore"/>  |
| b) Durata in care se incadreaza 95% din situatii: | <input type="text" value="24 ore"/> |
| c) Proc. deranjamentelor solutionate in termen:   | <b>100%</b>                         |

Baza de calcul este de  deranjamente valide.

A.3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final:

A.4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:

A.5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii:

**0.00%**

A.6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali corespunde cu termenul de remediere a deranjamentelor

## 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:<br>in functie de tipul de abonament | <b>1024, 2048, 5120 si 10240 kbps</b>   |
| b) Viteza minim garantata de transfer:<br>in functie de tipul de abonament | <b>1024 kbps</b>                        |
| c) Viteza masurata de transfer a datelor:<br>din valoarea nominala/maxima  | <b>intre 85% si 95%</b>                 |
| d) Viteza medie de transfer a datelor:                                     | <input type="text" value="13.72 Mbps"/> |
| e) Numarul de masuratori efectuate:  | <b>cca 4500</b>                         |

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](http://www.netindex.com)

B.2. Intarzierea de transfer a pachetelor de date

B.2.2. Parametri specifici

- |   |  |
|---|--|
| a) Intarzierea de transfer a pachetelor maxima:   | <input type="text" value="11 ms"/>     |
| b) Intarzierea de transfer a pachetelor masurata: | <input type="text" value="1 - 10 ms"/> |
| c) Intarzierea de transfer a pachetelor medie:    | <input type="text" value="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:   | <input type="text" value="4.50%"/>        |
| b) Rata pierderii de pachete masurata: | <input type="text" value="0.02 - 4.50%"/> |
| c) Rata pierderii de pachete medie:    | <input type="text" value="0.15%"/>        |

Reprezentant legal,  
TUGUI FLORIN

