

# 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. 14 din 25.04.2013

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 01.01.2013 si 31.03.2013 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: | 2 zile |
| b) Durata in care se incadreaza 95% din cereri: | 1 zile |
| c) Procentajul cererilor solutionate in termen: | 100%   |

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: | 2 ore  |
| b) Durata in care se incadreaza 95% din situatii: | 24 ore |
| c) Proc. deranjamentelor solutionate in termen:   | 100%   |

Baza de calcul este de  deranjamente valide.

A.3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final:

23.12%

A.4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente:

23.12%

A.5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii:

0.00%

A.6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor 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 | 1024, 2048, 5120 si 10240 kbps |
| b) Viteza minim garantata de transfer:<br>in functie de tipul de abonament | 1024 kbps                      |
| c) Viteza masurata de transfer a datelor:<br>din valoarea nominala/maxima  | intre 85% si 95%               |
| d) Viteza medie de transfer a datelor:                                     | 13.73 Mbps                     |
| e) Numarul de masuratori efectuate:  | cca 4500                       |

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) Intarzierca 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:   | 4%        |
| b) Rata pierderii de pachete masurata: | 0.02 - 4% |
| c) Rata pierderii de pachete medie:    | 0.15%     |

Reprezentant legal  
TUGUI FLOREN

