

# 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. 25 din 24.04.2014

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 01.01.2014 si 31.03.2014 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 reclamatilor utilizatorului final:

25.75%

A.4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:

25.75%

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:

1024, 2048, 5120 si 10240 kbps

in functie de tipul de abonament

b) Viteza minim garantata de transfer:

1024 kbps

in functie de tipul de abonament

c) Viteza masurata de transfer a datelor:

intre 85% si 95%

din valoarea nominala/maxima

d) Viteza medie de transfer a datelor:

16.16 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) Intarzierea de transfer a pachetelor maxima:

10 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:

3%

b) Rata pierderii de pachete masurata:

0.02-3%

c) Rata pierderii de pachete medie:

0.15%

Reprezentant legal,

