

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. 4/14.04.2015

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 01.01.2015 si 31.03.2015 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:

10.25%

A.4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:

10.25%

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

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,

