

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. 9 din 25.10.2012

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 01.07.2012 si 30.09.2012 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 **5** 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 **95** deranjamente valide.

A.3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final:

30.33%

A.4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:

30.33%

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:
in functie de tipul de abonament | 1024, 2048, 5120 si 10240 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: | 12.4 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 maxime: | 11 ms |
| b) Intarzierea de transfer a pachetelor masurate: | 1-11 ms |
| c) Intarzierea de transfer a pachetelor medii: | 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 maxime: | 5% |
| b) Rata pierderii de pachete masurate: | 0.03-5% |
| c) Rata pierderii de pachete medii: | 0.16% |

Reprezentant legal.

TUGUI FLORIN



BCR Oltenita
RO98 RNCB 0099 1026 9252 0001 LEI

RAIFFEISEN Oltenita
RO37 RZBR 0000 0600 0697 5385 LEI

TREZORERIA Oltenita
RO17 TREZ 2025 069X XX00 1150 LEI