

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. 6 din 25.10.2013

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 01.07.2013 si 30.09.2013 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: | <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: | 100% |

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:

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 85% si 95% |
| d) Viteza medie de transfer a datelor: | <input type="text" value="13.70 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: | <input type="text" value="10 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="4.51%"/> |
| b) Rata pierderii de pachete masurata: | <input type="text" value="0.02 - 4.51%"/> |
| c) Rata pierderii de pachete medie: | <input type="text" value="0.15%"/> |

Reprezentant legal

