

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. 18 din 24.01.2014

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 01.10.2013 si 31.12.2013 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: ore
b) Durata in care se incadreaza 95% din situatii: ore
c) Proc. deranjamentelor solutionate in termen: 100%

Baza de calcul este de deranjamente valide.

A.3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final:

A.4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente:

A.5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturarii:

A.6. Termenul de solutionare a reclamatiilor 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: 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: ms
b) Intarzierea de transfer a pachetelor masurata: ms
c) Intarzierea de transfer a pachetelor medie: 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: %
b) Rata pierderii de pachete masurata: %
c) Rata pierderii de pachete medie: %

Reprezentant legal,

