

## INFORMAȚIE

### Privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet trimestrul I anul 2018

Parametrul	Valoarea parametrilor măsurată
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri	1 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri	1 zile
c) % cererilor soluționate în termenul convenit	100 %
<b>2. Timpul de conectare</b>	
a) 80% cele mai rapide conectări realizate	1 ms
b) 95% cele mai rapide conectări realizate	3 ms
<b>3. Viteza de transfer a datelor (download/upload)</b>	
a) viteza maximă de transfer a datelor	10 Gbit/s
b) viteza măsurată de transfer a datelor realizată 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse 5% din cele mai joase rate de viteză atinse	500 Mbit/s 50 Mbit/s
c) viteza medie de transfer a datelor	100 Mbit/s
<b>4. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	2 ore
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	12 ore
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit	99,5 %
<b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>	
% reclamațiilor înregistrate per utilizator	0%
<b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>	
% reclamații referitoare la deranjamente	0%
<b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>	
% reclamații privind corectitudinea taxării	0%
<b>8. Termenul de soluționare</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații	-
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații	-
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor	-