

Anexa 1: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă ¹		Trimestrul III, 2018
Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
1.1 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	14 zile	-
1.2 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	21 zile	-
1.3 procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, %	Min. 98%	-
2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces		
2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, %	Max. 3%	0.1%
3. Termenul de remediere a deranjamentelor		
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 ore	24
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48 ore	48
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	Min. 98%	99%
4. Rata apelurilor nereușite		
4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %	Max. 2%	0.9%
4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	Max. 2%	1.1%
4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %	Nu se impune	
5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel		
5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec	Max. 30 sec.	32.32
5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %	Min. 90%	47.0%
6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării		
6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, %	Max. 1%	0%
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)		
7.1. întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	100 ms	85
7.2. variația întârzierii IP – IPDV, ms	50 ms	40
7.3. rata de pierderi IP – IPLR	10-3	0.001
7.4. rata de eroare IP – IPER	10-4	0.0001

¹ Parametri de calitate corespund Anexei 1 la Hotărârea nr.278/2009

Anexa 2: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet (1/2)

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet ²	Trimestrul III, 2018	
Parametru	Valoarea recomandată	
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14 zile	
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21 zile	
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98 %	
2. Timpul de conectare		
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec.	1,5 sec.	
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec.	2,5 sec.	
3. Viteza de transfer a datelor		
3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală		
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1/0,5 Mbit/s	
c) viteză măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:		
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	
d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	
e) numărul de măsurări efectuate	min. 50	
3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibră optică către x		
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	
c) viteză măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:	-/-	
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	276	
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	169	
d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	
e) numărul de măsurări efectuate	min. 50	
	Download	Upload
	300	15
	BE	BE
	2872	1436

BE - Best Effort

² Parametri de calitate corespund Anexei 2 la Hotărârea nr.278/2009

Anexa 2: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet (2/2)

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet ³		Trimestrul III, 2018
Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
4. Termenul de remediere a deranjamentelor		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 ore	2
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48 ore	12
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min. 95%	98.32%
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1%	2.42%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente		
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0.1%	0.34%
7. Reclamația taxării serviciilor		
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0.5%	0.001%
8. Termenul de soluționare		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21 zile	0
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30 zile	1
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95%	98.88%

³ Parametri de calitate corespund Anexei 2 la Hotărârea nr.278/2009

Anexa 3: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de televiziune

Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune ⁴	Trimestrul III, 2018	
	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	14 zile	-
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	21 zile	-
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	Min. 98%	-
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	Nu se impune	2.31%
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21 zile	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30 zile	2
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95%	99.88%
4. Frecvența reclamației deranjamentelor		
rata reclamației deranjamentelor, %	Nu se impune	0.68%
5. Termenul de remediere deranjamentelor		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 ore	4
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48 ore	25
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min. 95%	95.22%
6. Reclamația taxării serviciilor		
rata reclamației taxări servicii, %	1%	0.02%

⁴ Parametri de calitate corespund Anexei 4 la Hotărârea nr. 278/2009