

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

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă ¹		Trimestrul IV, 2017
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%	0.06%
3. Termenul de remediere a deranjamentelor		
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 ore	24 ore
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48 ore	48 ore
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	Min. 98%	98.7 %
4. Rata apelurilor nereușite		
4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %	Max. 2%	2.3 %
4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	Max. 2%	6.7 %
4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %	Nu se impune	4.1 %
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.	21.37
5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %	Min. 90%	72.2%
6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării		
6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii,%	Max. 1%	0.00 %
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)		
7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	100 ms	89ms
7.2 variația întârzierii IP – IPDV, ms	50 ms	40ms
7.3 rata de pierderi IP – IPLR	10-3	0.001
7.4 rata de eroare IP – IPER	10-4	0.0001

¹ Parametrii 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 IV, 2017	
Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată	
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		Download	Upload
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	8.00	0.50
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1/0,5 Mbit/s	3.00	0.5
c) viteza 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) viteza 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		Download	Upload
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	100	100
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	10	10
c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:			
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)		100	100
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)		98	95
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-		
e) numărul de măsurări efectuate	min. 50	85	85

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

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet ³		Trimestrul IV, 2017
Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
4. Termenul de remediere a deranjamentelor		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 ore	5 ore
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48 ore	98 ore
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min. 95%	91.51 %
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1%	6.15 %
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente		
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0.1%	0.61 %
7. Reclamația taxării serviciilor		
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0.5%	0.002 %
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	2
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95%	99.85%

³ Parametrii 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 IV, 2017	
	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	
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%	100%
4. Frecvența reclamației deranjamentelor		
rata reclamației deranjamentelor, %	Nu se impune	0.00 %
5. Termenul de remediere deranjamentelor		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 ore	14
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48 ore	48
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min. 95%	95.8%
6. Reclamația taxării serviciilor		
rata reclamației taxării servicii, %	1%	0.00 %

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