
**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
calculati potrivit dispozitiilor Deciziei Presedintelui ANCOM nr. 1201/2011
- Trimestrul IV 2018 -**

A. Indicatori de calitate administrativi

A1- Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet

| A1 – 7 cereri | |
|----------------------|------|
| a | 4 |
| b | 8 |
| c | 100% |

- a – durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri;
b – durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri;
c – procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final.

Termenul de instalare prevazut in contractele incheiate este de 5 zile

A2 – Termenul de remediere a deranjamentelor

| A2 – 8 sesizari | |
|------------------------|-------|
| a | 2 ore |
| b | 6 ore |
| c | 100% |

- a – durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide
b – durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide
c – procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final

Termenul de remediere al deranjamentelor prevazut in SLA este de 8 ore.

A3 – Frecventa reclamatilor utilizatorului final

| A3 |
|-----------|
| 0.067 |

Nota:

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor inregistrate in trimestrul IV 2018;
2. Reclamatiiile pot fi inaintate de catre utilizatorii finali prin urmatoarele modalitati:
 - Telefonic

Serviciu disponibil permanent astfel: de luni pana vineri in intervalul orar 9-18 (cu exceptia zilelor libere oficiale) prin apelarea numarului de telefon 021.3196804, iar sambata si duminica, zilele libere oficiale si in intervalul 18-9 prin apelarea numarului de telefon 0724.505.450

- E-mail

Serviciu disponibil permanent prin trimiterea unui e-mail la adresa rartel@rartel.ro si support@rartel.ro

A4 – Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

| A4 |
|-----------|
| 0.058 |

Nota:

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor inregistrate in trimestrul IV 2018;

A5 – Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

| |
|-----------|
| A5 |
| 0 |

Nota:

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor inregistrate in trimestrul IV 2018;

A6 – Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali

- a – durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii
b – durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii
c – procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor

| A6 – 7 reclamatii | |
|--------------------------|-------|
| a | 4 ore |
| b | 7 ore |
| c | 100% |

Nota

1. Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatilor primite si solutionate in trimestrul IV 2018;
2. Termenul de solutionare a reclamatilor prevazut in SLA privind derajamentele este de 8 ore;

B. Indicatori de calitate tehnici

B1. Viteza de transfer a datelor

- a) viteza nominala/ maxima de transfer a datelor
- b) viteza minima garantata de transfer a datelor se specifica dupa caz:

In contractul cu utilizatorul sunt prevazute explicit pretul serviciului, tipul serviciului garantat/negarantat si vitezele de transfer date de upload si download aplicabile.

B2. Intarzierea de transfer a pachetelor de date

Intarzieriarea de transfer a pachetelor de date maxima se masoara intre echipamentul utilizatorului si serverul ANCOM si este de cel mult 640ms in cazul legaturilor SCPC si de 800ms in cazul legaturilor MCPC.

B3. Variatia intarzierii ratei de transfer a pachetelor de date

Variatia intarzierii de transfer a pachetelor de date maxima se masoara intre echipamentul utilizatorului si serverul ANCOM si este de cel mult 30ms.

B4. Rata pierderii de pachete de date.

Rata pierderii de pachete de date se masoara intre echipamentul utilizatorului si serverul ANCOM si este de cel mult 1%. Masurarea parametrilor tehnici va putea fi efectuata de catre utilizatorul final prin intermediul unei aplicatii puse la dispozitie de ANCOM (www.ancom.org.ro) in conditiile in care banda utilizatorului nu este ocupata cu alte conexiuni pe durata efectuarii masuratorilor.