

**Valoarea măsurată  
a parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet**

**5 2017**

*(trimestrul și anul raportării)*

<b>Date de identificare a furnizorului</b>	
Denumirea furnizorului:	<b>Enver Group SRL</b>
Adresa juridică:	<b>MD-2068, Chisinau, bd. Moscovei 1/1, ap.30</b>
<a href="http://www.">http://www.</a>	-
<b>Date de identificare a executorului</b>	
Nume, prenume:	IANCIUC Oleg
Telefon:	069022111
Fax:	022441173
e-mail:	info@ptv.in.md

**NOTĂ:**

*Informația se transmite la adresa oficială a ANRCETI (bd. Ștefan cel Mare 134, MD-2012, mun. Chișinău) prin unul din următoarele moduri:*

- a) prin depunere personal sau de către un reprezentant al furnizorului, sub luare de semnătură;*
- b) prin serviciul de trimitere poștală recomandată, cu aviz de primire.*
- c) suplimentar, informația poate fi transmisă la adresa electronică:  
[raport.calitate@anrceti.md](mailto:raport.calitate@anrceti.md).*

Semnătura \_\_\_\_\_

L.Ș.

<b>Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet <sup>1</sup></b>	<b>Valoarea măsurată</b>
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	2 ore
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	2 zile
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	100%
<b>2. Timpul de conectare</b>	
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	<1ms
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	<3ms
<b>3. Viteza de transfer a datelor</b>	
<b>3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x</b>	
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	100Mbps
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	20Mbps
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)	70Mbps 45Mbps
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	50Mbps
e) numărul de măsurări efectuate	5
<b>4. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	4 ore
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 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, zile	-
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	-
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	-

<sup>1</sup> Parametrii de calitate corespund Anexei 2 la Hotărârea nr.278/2009