

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

4 2018

(trimestrul și anul raportării)

Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	Enver Group SRL
Adresa juridică:	MD-2068, Chisinau, bd. Moscovei 1/1, ap.30
http://www.	-
Date de identificare a executorului	
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.*

Semnătura _____

L.Ș.

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet ¹	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
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%
2. Timpul de conectare	
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	<1ms
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	<9ms
3. Viteza de transfer a datelor	
3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x	
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 42Mbps
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	50Mbps
e) numărul de măsurări efectuate	5
4. Termenul de remediere a deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	2 ore
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 ore
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	99,5%
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0%
7. Reclamația taxării serviciilor	
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0%
8. Termenul de soluționare	
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, %	-

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