

*la Hotărârea Consiliului de
Administrație al ANRCETI
nr. 23 din 03 august 2010*

INFORMAȚIE

privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet

Trim. 1 anul 2018

(trimestrul și anul/anul)

Date de identificare a furnizorului:	
Denumirea furnizorului	Riscom S.A.
Cod fiscal IDNO	1003600017763
Adresa juridică	MD-2001, Chișinău, str. 31 August 1989, 46
http://www.	riscom.net/support/QUALITY/Quality_Internet_Service.pdf
Date de identificare a executorului:	
Numele, prenume	Serghei Lobastov
Cod de identitate IDNP	0970307035103
Telefon:	+373 22 888008
Fax:	+373 22 888108
e-mail:	office@riscom.net

Semnătura _____

L.Ș.

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea parametrilor măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
1.1. 80% cereri soluționate, zile	14	8
51.2. 95% cereri soluționate, zile	21	16
1.3. % cererilor soluționate în termenul convenit (5 zile), %	98	99,8
2. Timpul de conectare (logare)		
2.1. 80% accesări realizate, sec	1,5	0,7
2.2. 95% accesări realizate, sec	2,5	0,8
3. Viteza de transmisie a datelor obținute		
3.1. xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—/—	25/3
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1/0,5	—
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată, Mbit/s		
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	—/—	21,9/3,90
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	—/—	3,0/1,8
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—/—	16,4/1,99
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	51
3.2. Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—/—	98/97
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—/—	—
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată, Mbit/s		
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	—/—	97,2/98,6
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	—/—	75,3/87,3
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—/—	88,9/93,3
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	52
4. Termenul de remediere a deranjamentelor		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	18
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	34
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit (48 oră), %	Min. 95	99,2
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1	0,009
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente		
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1	0,0
7. Reclamația taxării serviciilor		
% reclamații privind corectitudinea facturării, %	0,5	0,0
8. Termenul de soluționare		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	—
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	—
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	—