

*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. 2 anul 2018

(trimestrul și anul/anul)

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

Semnătura \_\_\_\_\_

L.Ș.

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea parametrilor măsurată
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>		
1.1. 80% cereri soluționate, zile	14	9
51.2. 95% cereri soluționate, zile	21	19
1.3. % cererilor soluționate în termenul convenit (5 zile), %	98	99,6
<b>2. Timpul de conectare (logare)</b>		
2.1. 80% accesări realizate, sec	1,5	0,8
2.2. 95% accesări realizate, sec	2,5	0,9
<b>3. Viteza de transmisie a datelor obținute</b>		
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	—/—	99/97
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)	—/—	92,2/94,6
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	—/—	74,2/87,3
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—/—	88,9/92,53
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	57
<b>4. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	19
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	38
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit (48 oră), %	Min. 95	99,6
<b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1	0,018
<b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>		
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1	0,0
<b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>		
% reclamații privind corectitudinea facturării, %	0,5	0,0
<b>8. Termenul de soluționare</b>		
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	—