

**INFORMAȚIE**

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

**I 2015**

*(trimestrul și anul/anul)*

<b>Date de identificare a furnizorului:</b>	1003600095930
Denumirea furnizorului	<b>Logitera S.R.L.</b>
Adresa juridică	<b>Logitera S.R.L.</b>
<a href="http://www.logitera.md">http://www.</a>	<b>Logitera.md</b>
<b>Date de identificare a executorului:</b>	
Numele, prenume	Arhip Valentin
Telefon:	+37322571325
Fax:	+37322571325
e-mail:	info@logitera.md

**NOTĂ:**

1. Informația se prezintă la ANRCETI în unul dintre următoarele moduri:
  - a) prin depunere, personal sau de către un reprezentant al furnizorului, sub luare de semnătură;
  - b) prin serviciul poștal de trimitere recomandată cu confirmare de primire la adresa ANRCETI: bd. Ștefan cel Mare 134, of. 410, mun. Chișinău;
  - c) suplimentar la p. a) și b) Informația poate fi transmisă în mod electronic la e-mail: [office@anrceti.md](mailto:office@anrceti.md).
2. Publicarea informației se efectuează prin plasarea acesteia în oficiile comerciale și pe paginile de Internet ale furnizorului.
3. Telefon de contact: 022251317

Semnătura \_\_\_\_\_

L.Ș.

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	2
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	2
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	100
<b>2. Timpul de conectare</b>		
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,5	0
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2,5	0
<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	-/-	40/40
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	4/4
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s		
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	24/20
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	4/4
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	15/0
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	50
<b>4. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	2
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	4
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	100
<b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1	1
<b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>		
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1	0,1
<b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>		
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0,5	0,5
<b>8. Termenul de soluționare</b>		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	1
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min.95	100