

Tabelul nr. 1

Formular pentru publicarea indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	"Agenția Transcor" SRL	
Perioada de raportare	Simestrul I an 2025	
Tipul serviciului	☒ serviciul de acces la Internet fix ☐ serviciul de acces la Internet mobil	
Tipul rețelei	☐ rețea publică terestră cu acces la puncte fixe ☐ rețea publică mobilă celulară terestră ☐ alte tipuri de rețele (satelit etc)	
Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciul de acces la Internet	Valoarea măsurată
1.	Termenul de furnizare a serviciului de acces la Internet	
a)	termenul de furnizare a serviciului de acces la Internet, asumat de furnizor, [zile]	2
b)	durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	1
c)	durata în care se încadrează 99% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	1
d)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	100
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	2
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	2
4.	Termenul de remediere a deranjamentelor	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	2
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	100
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	1
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	1
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]	
6.	Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente	
a)	termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, [zile]	1
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	100
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	100
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	100
7.	Timpul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	30
b)	rata apelurilor telefonice către serviciile de operator la care s-a răspuns în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor telefonice către aceste servicii, [%]	100

Notă: În cazul furnizării serviciilor de acces la Internet prin rețele fixe, furnizorii care au cel puțin 50 de utilizatori finali sunt obligați să transmită formularul completat către ANRCETI.

Tabelul nr. 1

**Formular pentru publicarea indicatorilor de calitate tehnici pentru serviciul de acces
la Internet furnizat prin rețelele fixe**

Denumirea furnizorului	"Agenția Transcor" SRL		
Perioada de raportare	Simestrul I an 2025		
Tipul serviciului	☒ serviciul de acces la Internet fix		
Tipul rețelei/tehnologiei de acces și planul tarifar	☐ xPON ☒ FTTx ☐ xDSL ☐ Ethernet ☐ DOCSIS/cablu coaxial ☐ alte tehnologii		
Nr. d/r.	Indicatorii de calitate tehnici pentru serviciul de acces la Internet fix	Valoarea măsurată	
1.	Viteza de transfer al datelor, [Mbps]		
1.1	Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	93
		Upload	98
1.2	Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	800
		Upload	850
1.3	Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	200
		Upload	200
1.4	Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	800
		Upload	850
2.	Întârzierea de transfer al pachetelor de date, [ms]	30	
3.	Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, [ms]	0.5	
4.	Rata pierderii de pachete de date, [%]	0.1	

Notă: În cazul furnizării serviciilor de acces la Internet prin rețele fixe (Internet fix), furnizorii care dispun de un număr de cel puțin 50 de utilizatori finali au obligația de a transmite către ANRCETI formularul completat.