

**INFORMAȚIE**

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

**Trimestrul I, anul 2016**  
(trimestrul și anul/anul)

|  |   |
|--|---|
| <b>Date de identificare a furnizorului:</b>    |   |
| Denumirea furnizorului                         | <b>ROXNET-COM SRL</b>                     |
| Adresa juridică                                | <b>Chisinau, str. A. Doga 28, ap. 126</b> |
| <a href="http://www.roxnet.md">http://www.</a> | <b>roxnet.md</b>                          |
| <b>Date de identificare a executorului:</b>    |   |
| Numele, prenume                                | Șpac Igor                                 |
| Telefon:                                       | +37369409540                              |
| Fax:   | 022-855801                                |
| e-mail:  | sif@roxnet.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              | 5                 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile  | max. 21              | 10                |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit,%  | min. 98              | 99                |
| <b>2. Timpul de conectare</b>  |                      |                   |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec  | 1,5                  | 0,01              |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec  | 2,5                  | 0,1               |
| <b>3. Viteza de transfer a datelor</b>   |                      |                   |
| <b>3.1 Dial-up:</b>  |                      |                   |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s  | -/-                  | ---               |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s  | -/-                  | ---               |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)  | -/-<br>-/-           | ---               |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s  | -/-                  | ---               |
| e) numărul de măsurări efectuate.  | min. 50              | ---               |
| <b>3.2 ISDN, (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate:</b>  |                      |                   |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s  | -                    | ---               |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s  | 56                   | ---               |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)  | -/-<br>-/-           | ---               |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s  | -                    | ---               |
| e) numărul de măsurări efectuate.  | min. 50              | ---               |
| <b>3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod,</b>   |                      |                   |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),Mbit/s   | -                    | ---               |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s  | -                    | ---               |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată, Mbit/s<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-<br>-/-           | ---               |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s  | -                    | ---               |
| e) numărul de măsurări efectuate.  | min. 50              | ---               |
| <b>3.4 xDSL (Digital Subscriber Line) ), Linie de abonat digitală,</b>   |                      |                   |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),Mbit/s   | -                    | ---               |
| 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<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)  | -/-<br>-/-           | ---               |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s  | -/-                  | ---               |

|   |                        |             |                            |             |                        |             |                            |             |
|---|------------------------|-------------|----------------------------|-------------|------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
| e) numărul de măsurări efectuate.   | min. 50                |             |                            |             | ---                    |             |                            |             |
| <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  | -/-                    |             |                            |             | 100/100                |             |                            |             |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | -/-                    |             |                            |             | 89,7/88,5              |             |                            |             |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-                    |             |                            |             | 96,3/94,8              |             |                            |             |
|   | -/-                    |             |                            |             | 91,6/88,9              |             |                            |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | -/-                    |             |                            |             | 96,5/95,1              |             |                            |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.   | Min. 50                |             |                            |             | 50                     |             |                            |             |
| <b>ACCES LA PUNCTE MOBILE</b>   |                        |             |                            |             |                        |             |                            |             |
| <b>3.6 CDMA EVDO</b>  |                        |             |                            |             |                        |             |                            |             |
|   | <b>Mun. Chişinău</b>   |             | <b>Alte loc. &gt;50000</b> |             | <b>Mun. Chişinău</b>   |             | <b>Alte loc. &gt;50000</b> |             |
|   | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf     | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf     | Ore de vîrf |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),Mbit/s  | -/-                    |             |                            |             | ---                    |             |                            |             |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | -/-                    |             |                            |             | ---                    |             |                            |             |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-                    | -/-         | -/-                        | -/-         |                        |             |                            |             |
|   | -/-                    | -/-         | -/-                        | -/-         | ---                    | ---         | ---                        | ---         |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | -/-                    | -/-         | -/-                        | -/-         | ---                    | ---         | ---                        | ---         |
| e) numărul de măsurări efectuate.   | min. 50                | min. 50     | min. 50                    | min. 50     | ---                    | ---         | ---                        | ---         |
| <b>3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,</b>  |                        |             |                            |             |                        |             |                            |             |
|   | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf     | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf     | Ore de vîrf |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),Mbit/s  | -/-                    |             |                            |             | ---                    |             |                            |             |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | -/-                    |             |                            |             | ---                    |             |                            |             |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-                    | -/-         | -/-                        | -/-         |                        |             |                            |             |
|   | -/-                    | -/-         | -/-                        | -/-         | ---                    | ---         | ---                        | ---         |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | -/-                    | -/-         | -/-                        | -/-         | ---                    | ---         | ---                        | ---         |
| e) numărul de măsurări efectuate.   | min. 50                | min. 50     | min. 50                    | min. 50     | ---                    | ---         | ---                        | ---         |
| <b>3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evolutii pe termen lung</b>  |                        |             |                            |             |                        |             |                            |             |
|   | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf     | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf     | Ore de vîrf |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | -/-                    |             |                            |             | ---                    |             |                            |             |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | -/-                    |             |                            |             | ---                    |             |                            |             |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-                    | -/-         | -/-                        | -/-         |                        |             |                            |             |
|   | -/-                    | -/-         | -/-                        | -/-         | ---                    | ---         | ---                        | ---         |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | -/-                    | -/-         | -/-                        | -/-         | ---                    | ---         | ---                        | ---         |
| e) numărul de măsurări efectuate.   | min. 50                | min. 50     | min. 50                    | min. 50     | ---                    | ---         | ---                        | ---         |
| <b>3.9 GPRS-CSD, Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicatii Mobile de Date, (General packet radio service)</b>   |                        |             |                            |             |                        |             |                            |             |
|   | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf     | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf     | Ore de vîrf |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   | 9,6/9,6                |             |                            |             | ---                    |             |                            |             |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   | -/-                    |             |                            |             | ---                    |             |                            |             |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s   | -/-                    | -/-         | -/-                        | -/-         | ---                    | ---         | ---                        | ---         |

|   |                           |             |                           |             |                           |             |                           |             |
|---|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|
| 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)  | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         |                           |             |                           |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         | ---                       | ---         | ---                       | ---         |
| e) numărul de măsurări efectuate.   | min. 50                   | min. 50     | min. 50                   | min. 50     | ---                       | ---         | ---                       | ---         |
| <b>3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)</b>  | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   | 60/40                     |             |                           |             |                           |             |                           |             |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   | -/-                       |             |                           |             |                           |             |                           |             |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         |                           |             |                           |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         | ---                       | ---         | ---                       | ---         |
| e) numărul de măsurări efectuate.   | min. 50                   | min. 50     | min. 50                   | min. 50     | ---                       | ---         | ---                       | ---         |
| <b>3.11 GPRS / EDGE, (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu<br/>rata îmbunătățită,</b>   | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   | 177,6/118,4               |             |                           |             |                           |             | ---                       |             |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   |                           |             |                           |             |                           |             | ---                       |             |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         |                           |             |                           |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         | ---                       | ---         | ---                       | ---         |
| e) numărul de măsurări efectuate.   | min. 50                   | min. 50     | min. 50                   | min. 50     | ---                       | ---         | ---                       | ---         |
| <b>3.12 IEEE 802.11, (WiFi)</b>   | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | -/-                       |             |                           |             |                           |             | ---                       |             |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | -/-                       |             |                           |             |                           |             | ---                       |             |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         |                           |             |                           |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         | ---                       | ---         | ---                       | ---         |
| e) numărul de măsurări efectuate.   | min. 50                   | min. 50     | min. 50                   | min. 50     | ---                       | ---         | ---                       | ---         |
| <b>3.13 IEEE 802.16, (Wireless WiMax)</b>   | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | -/-                       |             |                           |             |                           |             |                           |             |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | -/-                       |             |                           |             |                           |             |                           |             |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         |                           |             |                           |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | -/-                       | -/-         | -/-                       | -/-         | ---                       | ---         | ---                       | ---         |
| e) numărul de măsurări efectuate.   | min. 50                   | min. 50     | min. 50                   | min. 50     | ---                       | ---         | ---                       | ---         |
| <b>4. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>  |                           |             |                           |             |                           |             |                           |             |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore   | 26                        |             |                           |             | 4                         |             |                           |             |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore   | 49                        |             |                           |             | 8                         |             |                           |             |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %  | Min.95                    |             |                           |             | 98                        |             |                           |             |

|  |        |     |
|--|--------|-----|
| <b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>           |        |     |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, %                   | 1      | 0,7 |
| <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    | 0,3 |
| <b>8. Termenul de soluționare</b>                                |        |     |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 21     | 5   |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 30     | 8   |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | Min.95 | 98  |