

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	3
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	5
c) % cererilor soluționate în termenul convenit,%	min. 98	99
2. Timpul de conectare		
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,5	1
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2,5	1.5
3. Viteza de transfer a datelor		
3.1 Dial-up:		
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		
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-
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	-
3.2 ISDN, (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate:		
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		
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-
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	-
3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod,		
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		
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-
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	-
3.4 xDSL (Digital Subscriber Line)), Linie de abonat digitală,		
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		
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-
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	-
3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x) , Fibra optica către x		
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), mbit/s	-/-	99.8/100
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-
c) viteză măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/- -/-	126.7/71.00 100/97.78
d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	105.1/72.0
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	90
4. Termenul de remedierea deranjamentelor		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	4
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	5
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	99
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1	0.5
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente		
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1	0.05
7. Reclamația taxării serviciilor		
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0,5	0.01
8. Termenul de soluționare		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	15
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	20
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min.95	98