

| Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet <sup>1</sup>  | Valoarea măsurată          |                |                            |                |
|---|----------------------------|----------------|----------------------------|----------------|
| <b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>  |                            |                |                            |                |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile   | 1                          |                |                            |                |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile   | 7                          |                |                            |                |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %  | 99%                        |                |                            |                |
| <b>2. Timpul de conectare</b>   |                            |                |                            |                |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec   | 1.0                        |                |                            |                |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec   | 2.0                        |                |                            |                |
| <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   | 2                          |                |                            |                |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   |                            |                |                            |                |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, 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  |                            |                |                            |                |
| <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   | 2                          |                |                            |                |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   |                            |                |                            |                |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, 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  |                            |                |                            |                |
| <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   | 2                          |                |                            |                |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                            |                |                            |                |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, 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  |                            |                |                            |                |
| <b>3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală</b>   |                            |                |                            |                |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | 2                          |                |                            |                |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                            |                |                            |                |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, 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  |                            |                |                            |                |
| <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   | 80 / 80                    |                |                            |                |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | 78 / 78                    |                |                            |                |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, 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) | 80 / 80                    |                |                            |                |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | 80 / 80                    |                |                            |                |
| e) numărul de măsurări efectuate  | 78 / 78                    |                |                            |                |
| <b>ACCES LA PUNCTE MOBILE</b>   | <b>Mun. Chișinău</b>       |                | <b>Alte loc. &gt;50000</b> |                |
| <b>3.6 CDMA EVDO</b>  | In afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | In afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | 2                          |                |                            |                |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                            |                |                            |                |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, 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  |                            |                |                            |                |

<sup>1</sup> Parametrii de calitate corespund Anexei 2 la Hotărârea nr.278/2009

|   |                         |             |                         |             |
|---|-------------------------|-------------|-------------------------|-------------|
| e) numărul de măsurări efectuate.   |                         |             |                         |             |
| <b>3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,</b>  | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                         |             |                         |             |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                         |             |                         |             |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor, 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                         |             |                         |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.   |                         |             |                         |             |
| <b>3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluție pe termen lung</b>  | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                         |             |                         |             |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                         |             |                         |             |
| c) viteză 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                         |             |                         |             |
| e) numărul de măsurări efectuate  |                         |             |                         |             |
| <b>3.9 GPRS-CSD (General pachet radio service), Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicații Mobile de Date,</b>   | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   |                         |             |                         |             |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   |                         |             |                         |             |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor, 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   |                         |             |                         |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.   |                         |             |                         |             |
| <b>3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)</b>  | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   |                         |             |                         |             |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   |                         |             |                         |             |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor, 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   |                         |             |                         |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.   |                         |             |                         |             |
| <b>3.11 GPRS/EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită</b>   | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   |                         |             |                         |             |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   |                         |             |                         |             |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor, 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   |                         |             |                         |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.   |                         |             |                         |             |
| <b>3.12 IEEE 802.11(Wi-Fi)</b>  | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                         |             |                         |             |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                         |             |                         |             |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor, 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                         |             |                         |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.   |                         |             |                         |             |
| <b>3.13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax)</b>  | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                         |             |                         |             |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                         |             |                         |             |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor, 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                         |             |                         |             |
| e) numărul de măsurări efectuate  |                         |             |                         |             |

|  |      |
|--|------|
| <b>4. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>                 |      |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore  | 2    |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore  | 7    |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | 98   |
| <b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>           |      |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, %                   | 0,05 |
| <b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>    |      |
| % reclamații referitoare la deranjamente, %                      | 0,04 |
| <b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>                         |      |
| % reclamații privind corectitudinea taxării, %                   | 0    |
| <b>8. Termenul de soluționare</b>                                |      |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 1    |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 3    |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | 97   |

Date de identificare a furnizorului

Denunțatorul furnizorului: \_\_\_\_\_

Adresa furnizorului: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Date de identificare a consumatorului

Nume: \_\_\_\_\_

Prenume: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**NOTĂ:**

Informația se transmite la adresa electronică a ANRCRII (bd. Ștefan cel Mare 134, MD-2012) prin Chișinău prin unul din următoarele moduri:

- a) prin semnarea personală sau de către un reprezentant al furnizorului, cu luare de semnătură;
- b) prin serviciul de trimitere poștală recomandată, cu avis de primire;
- c) suplimentar, informația poate fi transmisă la adresa electronică [anrcr@anrcr.md](mailto:anrcr@anrcr.md).

Semnatura: \_\_\_\_\_

