

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
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	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
3. Viteza de transfer a datelor		
3.1 Dial-up:		
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	
b) viteză minimă garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	
c) viteză 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) viteză 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) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-	
b) viteză minimă garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	56	
c) viteză 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) viteză 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) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-	
b) viteză minimă 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)	-/- -/-	
d) viteză 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) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-	
b) viteză minimă garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1/0,5	
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)	-/- -/-	
d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	

		min. 50	
e) numărul de măsurări efectuate.			
3.5 Ethernet FTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x			
a)	viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	99,9 Mbit/s
b)	viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	95,0 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)	-/-	99,9 Mbit/s 95,0 Mbit/s
d)	viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	99,5 Mbit/s
e)	numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	150
ACCES LA PUNCTE MOBILE			
3.6 CDMA EVDO			
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	min. 50	min. 50
e)	numărul de măsurări efectuate.	Înafara orelor de vîrf	Înafara orelor de vîrf
3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,			
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	min. 50	min. 50
e)	numărul de măsurări efectuate.	Înafara orelor de vîrf	Înafara orelor de vîrf
3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluții pe termen lung			
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	min. 50	min. 50
e)	numărul de măsurări efectuate.	Înafara orelor de vîrf	Înafara orelor de vîrf
3.9 GPRS-CSD, Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicatii Mobile de Date, (General packet radio service)			
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	-/-	

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	0,1%
8. Termenul de soluționare		
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%