

| Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet¹ | Valoarea măsurată | | | |
|---|----------------------------|----------------|----------------------------|----------------|
| 1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului | | | | |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | 6 | | | |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | 4 | | | |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit, % | 98 | | | |
| 2. Timpul de conectare | | | | |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec | 1.5 | | | |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec | 1.6 | | | |
| 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, 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 | | | | |
| 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 | | | | |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, 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 | | | | |
| 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, 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 | | | | |
| 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 | | | | |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, 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 | | | | |
| 3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x | | | | |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | 100M | | | |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | 25M | | | |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | 65M 20M | | | |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | 50M | | | |
| e) numărul de măsurări efectuate | 56 | | | |
| ACCES LA PUNCTE MOBILE | Mun. Chișinău | | Alte loc. >5000 | |
| 3.6 CDMA EVDO | In afara orelor de vârf | Ore de vârf | In afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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, 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 | | | | |

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

| | | | | |
|---|-------------------------|-------------|-------------------------|-------------|
| e) numărul de măsurări efectuate. | | | | |
| 3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile, | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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, 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. | | | | |
| 3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluție pe termen lung | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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 | | | | |
| 3.9 GPRS-CSD (General pachet radio service), Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicații Mobile de Date, | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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, 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. | | | | |
| 3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4) | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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, 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. | | | | |
| 3.11 GPRS/EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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, 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. | | | | |
| 3.12 IEEE 802.11 (Wi-Fi) | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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, 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. | | | | |
| 3.13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax) | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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, 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 | | | | |

| | |
|--|-----|
| 4. Termenul de remedierea deranjamentelor | |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 14 |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 10 |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | 96 |
| 5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final | |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, % | 1.4 |
| 6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente | |
| % reclamații referitoare la deranjamente, % | 1.4 |
| 7. Reclamația taxării serviciilor | |
| % reclamații privind corectitudinea taxării, % | 0 |
| 8. Termenul de soluționare | |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 3 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 1 |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | 95 |