

| <b>Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet <sup>1</sup></b>  | <b>Valoarea m surat</b> |             |                         |             |
|--|-------------------------|-------------|-------------------------|-------------|
| <b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>   |                         |             |                         |             |
| a) 80% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile  | 5                       |             |                         |             |
| b) 95% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile  | 5                       |             |                         |             |
| c) % cererilor solu ionate în termenul convenit, %   | 0                       |             |                         |             |
| <b>2. Timpul de conectare</b>  |                         |             |                         |             |
| a) 80% cele mai rapide conect ri realizate, sec  | 0                       |             |                         |             |
| b) 95% cele mai rapide conect ri realizate, sec  | 0                       |             |                         |             |
| <b>3. Viteza de transfer a datelor</b> 25 mb/s   |                         |             |                         |             |
| <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) viteza nominal /maxim de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | 25mb/25mb               |             |                         |             |
| b) viteza minim garantat de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | 1mb/1mb                 |             |                         |             |
| c) viteza m surat de transfer a datelor, Mbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de vitez atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de vitez atinse (download/upload) | 25mb/mb                 | 10mb/10mb   | 25mb/25mb               | 10mb/10mb   |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s  | 22mb/22mb               | 10mb/10mb   | 25mb/25mb               | 10mb/10mb   |
| e) num rul de m sur ri efectuate.  | 1                       | 1           | 1                       | 1           |
| <b>4. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>   |                         |             |                         |             |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore  | 48                      |             |                         |             |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore   | 48                      |             |                         |             |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %   | 100                     |             |                         |             |
| <b>5. Frecven a reclama iilor utilizatorului final</b>   |                         |             |                         |             |
| % reclama iilor înregistrate per utilizator, %   | 5                       |             |                         |             |
| <b>6. Frecven a reclama iilor referitoare la deranjamente</b>  |                         |             |                         |             |
| % reclama ii referitoare la deranjamente, %  | 5                       |             |                         |             |
| <b>7. Reclama ia tax rii serviciilor</b>   |                         |             |                         |             |
| % reclama ii privind corectitudinea tax rii, %   | 0                       |             |                         |             |
| <b>8. Termenul de solu ionare</b>  |                         |             |                         |             |
| a) 80% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile  | 1                       |             |                         |             |
| b) 95% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile  | 1                       |             |                         |             |
| c) % reclama iilor solu ionate în termenul asumat de furnizor, %   | 100                     |             |                         |             |