

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet ¹	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	1.8
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	2.2
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	99.00%
2. Timpul de conectare	
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1 sec.
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2 sec.
3. Viteza de transfer a datelor	
3.1 Dial-up	
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: 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	
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 minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	
c) viteză 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) viteză 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) 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: 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	
3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală	
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: 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	
3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optică către x	
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	100/100
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-
c) viteză 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)	125.9/73.12 99.6/88.68
d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	105.3/96.8
e) numărul de măsurări efectuate	98.6
4. Termenul de remediere a deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	5h.
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	3h.
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	98.7%
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0.9%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	

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

% reclamații referitoare la deranjamente, %	0.05%
7. Reclamația taxării serviciilor	
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0.02%
8. Termenul de soluționare	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	4 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	3 zile
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	99.0%