

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			
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile		7			
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %		99			
2. Timpul de conectare					
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec		1.0			
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec		2.0			
3. Viteza de transfer a datelor					
3.1 Dial-up					
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s		Z			
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		Z			
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		Z			
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		Z			
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		80/80 78/78 80/80 80/80 78/78			
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					
ACCES LA PUNCTE MOBILE					
3.6 CDMA EVDO					
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s		Mun. Chișinău		Alte loc. >50000	
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s		In afara orelor de vârf	Ore de vârf	In afara orelor de vârf	Ore de vârf
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)		Z			
d) viteză 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 remediere deranjamentelor	
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
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0,05
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,04
7. Reclamația taxării serviciilor	
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0
8. Termenul de soluționare	
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

Denumirea furnizorului: *Societate de Distribuție de Gaz*
 Adresa juridică: *Strada ...*
 Codul postal: *...*

Date de identificare a executorului

Nume, prenume: *...*
 Telefon: *...*
 Fax: *...*
 E-mail: *...*

NOTĂ:
 Informațiile și documentele se pot transmite la ANRCETI (bd. Ștefan cel Mare 134-135, 2012, sector Cluj-Napoca) prin unul din următoarele moduri:
 a) prin depunerea personală sau de către un reprezentant al furnizorului, sub formă de semnătură;
 b) prin sistemul de distribuție poștală recomandată, cu aviz de primire;
 c) electronic, informația poate fi transmisă la adresa electronică: raport-calitate@scgsc.ro

Semnătura: *[Signature]*

