

| Parametru | Valoarea recomandată | Valoarea măsurată |
|---|----------------------|-------------------|
| 1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului | | |
| α) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | max. 14 | 5 |
| β) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | max. 21 | 12 |
| χ) % cererilor soluționate în termenul convenit,% | min. 98 | 100 |
| 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 | 3 |
| 3. Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x | | |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),mbit/s | -/- | 100/100 |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | -/- | 90/80 |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s | | |
| 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) | -/- | 97,4/95,7 |
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/- | 90/85,6 |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | -/- | 93,7/90,65 |
| e) numărul de măsurări efectuate. | Min. 50 | 50 |
| 4. Termenul de remediere a deranjamentelor | | |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 24 | 11 |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore | 48 | 23 |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | Min.95 | 97 |
| 5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final | | |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, % | 1 | 0.8 |
| 6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente | | |
| % reclamații referitoare la deranjamente, % | 0,1 | 0,5 |
| 7. Reclamația taxării serviciilor | | |
| % reclamații privind corectitudinea taxării, % | 0,5 | 0,3 |
| 8. Termenul de soluționare | | |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 21 | 2 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 30 | 5 |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | Min.95 | 99 |



[Handwritten signature]