

| Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet <sup>1</sup>  | Valoarea măsurată       |             |                            |             |
|---|-------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
| <b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>  |                         |             |                            |             |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile   | 7                       |             |                            |             |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile   | 8                       |             |                            |             |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %  | 100                     |             |                            |             |
| <b>2. Timpul de conectare</b>   |                         |             |                            |             |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec   | 1.4                     |             |                            |             |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec   | 2.1                     |             |                            |             |
| <b>3. Viteza de transfer a datelor</b>  |                         |             |                            |             |
| <b>3.1 Dial-up</b>  |                         |             |                            |             |
| 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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  |                         |             |                            |             |
| <b>3.2 ISDN (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate</b>   |                         |             |                            |             |
| 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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  |                         |             |                            |             |
| <b>3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod</b>   |                         |             |                            |             |
| 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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  |                         |             |                            |             |
| <b>3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală</b>   |                         |             |                            |             |
| 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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  |                         |             |                            |             |
| <b>3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x</b>  |                         |             |                            |             |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | 89/82                   |             |                            |             |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | 50/50                   |             |                            |             |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | 88/81<br>50/50          |             |                            |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | 51/50                   |             |                            |             |
| e) numărul de măsurări efectuate  | 20                      |             |                            |             |
| <b>ACCES LA PUNCTE MOBILE</b>   | <b>Mun. Chișinău</b>    |             | <b>Alte loc. &gt;50000</b> |             |
| <b>3.6 CDMA EVDO</b>  | 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) |                         |             |                            |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                         |             |                            |             |

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





|   |                         |             |                         |             |
|---|-------------------------|-------------|-------------------------|-------------|
| e) numărul de măsurări efectuate.   |                         |             |                         |             |
| <b>3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,</b>  | 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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.   |                         |             |                         |             |
| <b>3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluție pe termen lung</b>  | 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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  |                         |             |                         |             |
| <b>3.9 GPRS-CSD (General pachet radio service), Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicații Mobile de Date,</b>   | 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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.   |                         |             |                         |             |
| <b>3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)</b>  | 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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.   |                         |             |                         |             |
| <b>3.11 GPRS/EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită</b>   | 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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.   |                         |             |                         |             |
| <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 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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.   |                         |             |                         |             |
| <b>3.13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax)</b>  | 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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  |                         |             |                         |             |





|  |              |
|--|--------------|
| <b>4. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>                |              |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore  | 5            |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore  | 9            |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | 100          |
| <b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>           |              |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, %                   | 32/480=6.67% |
| <b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>    |              |
| % reclamații referitoare la deranjamente, %                      | 11/480=2.29% |
| <b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>                         |              |
| % reclamații privind corectitudinea taxării, %                   | 0            |
| <b>8. Termenul de soluționare</b>                                |              |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 0            |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 0            |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | 100          |

