

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea parametrilor măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
1.1. 80% cereri soluționate, zile	14	6
51.2. 95% cereri soluționate, zile	21	12
1.3. % cererilor soluționate în termenul convenit (5 zile), %	98	99,6
2. Timpul de conectare (logare)		
2.1. 80% accesări realizate, sec	1,5	0,9
2.2. 95% accesări realizate, sec	2,5	0,7
3. Viteza de transmisie a datelor obținute		
3.1. xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—/—	25/3
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1/0,5	—
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată, Mbit/s		
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	—/—	21,9/3,90
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	—/—	3,0/1,8
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—/—	16,4/1,99
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	50
3.2. Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—/—	97/97
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)	—/—	96,2/98,1
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	—/—	73,3/85,3
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—/—	89,9/91,9
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	15
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	24
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit (48 oră), %	Min. 95	99,5
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1	0,009
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente		
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1	0,0
7. Reclamația taxării serviciilor		
% reclamații privind corectitudinea facturării, %	0,5	0,0
8. Termenul de soluționare		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	—
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	—
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	—