

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		3	
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile		1	
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %		98	
2. Timpul de conectare			
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec		1.5	
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec		1.2	
3. Viteza de transfer a datelor			
3.1 Dial-up			
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			
3.2 ISDN (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate			
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			
3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod			
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			
3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală			
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), kbit/s			
e) numărul de măsurări efectuate			
3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x			
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s		100M	
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s		25M	
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)		68M	
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s		20M	
e) numărul de măsurări efectuate		50M	
		61	
ACCES LA PUNCTE MOBILE		Mun. Chișinău	Alte loc. >50000
		In afara orelor de vârf	Ore de vârf
		In afara orelor de vârf	Ore de vârf
3.6 CDMA EVDO			
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			

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 remedierea deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	19
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	16
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	97
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1.1
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	
% reclamații referitoare la deranjamente, %	1.1
7. Reclamația taxării serviciilor	
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0
8. Termenul de soluționare	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	3
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	2
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	96

Date de identificare a furnizorului

Denumirea furnizorului: **RELIEBASAT**
 Adresa: **Dr. Ștefan Poni, str. Ștefan Poni nr. 1**
 Nr. telefon: **0362-241-50**
 E-mail: **reliebasat@reliebasat.ro**

Date de identificare a consumatorului

Numele consumatorului: **Simona Barbu**
 Adresa: **Str. Ștefan Poni nr. 1, etaj 1, apartament 101**
 Nr. telefon: **0362-241-50**
 E-mail: **simona.barbu@reliebasat.ro**

În baza prezentei reclamații, la data de înregistrare a reclamației, în conformință cu art. 134 din Legea nr. 361/2002 privind protecția consumatorilor, furnizorul este obligat să ia măsuri pentru remedierea deficiențelor constatate și să restituie suma plătită de consumator, în cazul în care deficiențele constatate nu pot fi remediate în termenul stabilit în contract.

În cazul în care deficiențele constatate nu pot fi remediate în termenul stabilit în contract, consumatorul are dreptul să anuleze contractul și să restituie suma plătită de consumator, în cazul în care deficiențele constatate nu pot fi remediate în termenul stabilit în contract.

