

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	2
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	5
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	99
2. Timpul de conectare		
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,5	
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2,5	
3. Viteza de transfer a datelor		
3.1 Dial-up:		
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	
c) viteză măsurată de transfer a datelor realizată 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.	min. 50	
3.2 ISDN, (Integrated Services Digital Network), Retea cu servicii digitale integrate:		
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-	
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	56	
c) viteză măsurată de transfer a datelor realizată 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.	min. 50	
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	-	
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-	
c) viteză 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-	
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	
3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală,		
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-	8Mbps
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1/0,5	4/1 Mbps
c) viteză 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)	-/- -/-	8/1 Mbps 4/0.5 Mbps
d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	5/0.8 Mbps

e) numărul de măsurări efectuate.		min. 50		50	
3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x					
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s					
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s					
c) viteză 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) 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					
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s					
c) viteză 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s					
e) numărul de măsurări efectuate.					
3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,					
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s					
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s					
c) viteză 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s					
e) numărul de măsurări efectuate.					
3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluții pe termen lung					
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s					
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s					
c) viteză 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s					
e) numărul de măsurări efectuate.					
3.9 GPRS-CSD, Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicații Mobile de Date, (General packet radio service)					
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s					
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s					
c) viteză măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s					

[illegible]

5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final			
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1	0.2	
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente			
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1	0,1	
7. Reclamația taxării serviciilor			
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0,5	0	
8. Termenul de soluționare			
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	1	
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	3	
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min.95	99	