

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	2.85
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	3
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	98.83%
2. Timpul de conectare	
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1 sec
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2 sec
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, 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	-
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	-
c) viteză 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) viteză 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) 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, 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	-
3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală	
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, 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), kbit/s	-
e) numărul de măsurări efectuate	-
3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optică către x	
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	100/100
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-
c) viteză 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)	126.9/71.0 98.98/96.88
d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	105.2/81.8
e) numărul de măsurări efectuate	98
4. Termenul de remediere a deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 h
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	45 h
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	98.85%
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0.12%

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

6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0.04%
7. Reclamația taxării serviciilor	
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0.02%
8. Termenul de soluționare	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	15 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	10 zile
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	98.8%