

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet ¹		Valoarea măsurată	
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		Max. 2	
a)	80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	Max. 1	
b)	95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	Min. 98	
c)	% cererilor soluționate în termenul convenit, %		
2. Timpul de conectare		0,1	
a)	80% cele mai rapide conectări realizate, sec	0,1	
b)	95% cele mai rapide conectări realizate, sec		
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			
4.	viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	100/100	
5.	viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	10/10	
6.	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)	90/90 50/50	
7.	viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	70/70 50	
8.	numărul de măsurări efectuate		
ACCES LA PUNCTE MOBILE			
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) 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.	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluție 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	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
3.9 GPRS-CSD (General pachet radio service), Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicații Mobile de Date,				
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.	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)				
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.	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
3.11 GPRS/EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită				
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.	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
3.12 IEEE 802.11(Wi-Fi)				
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.	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
3.13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax)				
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				



9. Termenul de remediere a deranjamentelor		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore		12
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore		24
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %		Min. 95
10. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %		0,1
11. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente		
% reclamații referitoare la deranjamente, %		0,1
12. Reclamația taxării serviciilor		
% reclamații privind corectitudinea taxării, %		0,1
13. Termenul de soluționare		
i. 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile		3
ii. 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile		1
iii. % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %		Min. 98

