

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		1.5
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile		2
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %		98.10%
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) 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		100/100
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)		125.9/71.0
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)		99.8/89.78
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s		106.2/94.8
e) numărul de măsurări efectuate		98.5
4. Termenul de remediere a deranjamentelor		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore		6 h
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore		3 h
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %		99.15%
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %		0.10%

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

6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0.03%
7. Reclamația taxării serviciilor	
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0.02%
8. Termenul de soluționare	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	5 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	3 zile
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	98.99%