

| Parametru                                                                                     | Valoarea recomandată | Valoarea măsurată |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|
| <b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>                                      |                      |                   |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                         | max. 14              | 3                 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                         | max. 21              | 7                 |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %                                            | min. 98              | 98.6 %            |
| <b>2. Timpul de conectare</b>                                                                 |                      |                   |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec                                               | 1,5                  | 1 sec             |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec                                               | 2,5                  | 2 sec             |
| <b>3. Viteza de transfer a datelor</b>                                                        |                      |                   |
| <b>3.1 Dial-up:</b>                                                                           |                      |                   |
| 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              | -                 |
| <b>3.2 ISDN, (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate:</b> |                      |                   |
| 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              | -                 |
| <b>3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod,</b>          |                      |                   |
| 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              | -                 |
| <b>3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală,</b>                          |                      |                   |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                     | -                    | -                 |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                     | 1/0,5                | -                 |
| 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), kbit/s                               | -/-                  | -                 |

|                                                                           |         |            |
|---------------------------------------------------------------------------|---------|------------|
| e) numărul de măsurări efectuate.                                         | min. 50 | -          |
| <b>3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x) , Fibra optica către x</b>         |         |            |
| 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 realizată Mbit/s                 | -/-     | 126.5/69.0 |
| 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)           | -/-     | 99.6/96.89 |
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)             | -/-     | 104.2/72.1 |
| d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s           | -/-     | 104.2/72.1 |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                         | Min. 50 | 98         |
| <b>4. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>                         |         |            |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore           | 24      | 24 h       |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore            | 48      | 47 h       |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %          | Min.95  | 97.9 %     |
| <b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>                    |         |            |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, %                            | 1       | 0.15 %     |
| <b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>             |         |            |
| % reclamații referitoare la deranjamente, %                               | 0,1     | 0.05 %     |
| <b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>                                  |         |            |
| % reclamații privind corectitudinea taxării, %                            | 0,5     | 0.05 %     |
| <b>8. Termenul de soluționare</b>                                         |         |            |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile                 | 21      | 19 zile    |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile                 | 30      | 14zile     |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %          | Min.95  | 98 %       |