

| Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet <sup>1</sup>                                                                                                      | Valoarea măsurată        |                            |                |                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------|----------------------------|
| <b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>                                                                                                                              |                          |                            |                |                            |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                                                                                                                 | 2                        |                            |                |                            |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                                                                                                                 | 5                        |                            |                |                            |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %                                                                                                                                    | 99                       |                            |                |                            |
| <b>2. Timpul de conectare</b>                                                                                                                                                         |                          |                            |                |                            |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec                                                                                                                                       |                          |                            |                |                            |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec                                                                                                                                       |                          |                            |                |                            |
| <b>3. Viteza de transfer a datelor</b>                                                                                                                                                |                          |                            |                |                            |
| <b>3.1 Dial-up</b>                                                                                                                                                                    |                          |                            |                |                            |
| 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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                                                                                                                                                      |                          |                            |                |                            |
| <b>3.2 ISDN (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate</b>                                                                                           |                          |                            |                |                            |
| 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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                                                                                                                                                      |                          |                            |                |                            |
| <b>3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod</b>                                                                                                   |                          |                            |                |                            |
| 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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                                                                                                                                                      |                          |                            |                |                            |
| <b>3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală</b>                                                                                                                   |                          |                            |                |                            |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                             | 8Mbit/s                  |                            |                |                            |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                             | 4/1Mbit/s                |                            |                |                            |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | 8/1Mbit/s<br>4/0,5Mbit/s |                            |                |                            |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                       | 5/0,8Mbit/s              |                            |                |                            |
| e) numărul de măsurări efectuate                                                                                                                                                      |                          |                            |                |                            |
| <b>3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x</b>                                                                                                                      |                          |                            |                |                            |
| 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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                                                                                                                                                      |                          |                            |                |                            |
| <b>ACCES LA PUNCTE MOBILE</b>                                                                                                                                                         |                          |                            |                |                            |
| <b>3.6 CDMA EVDO</b>                                                                                                                                                                  |                          |                            |                |                            |
| 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) |                          |                            |                |                            |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                       |                          |                            |                |                            |
|                                                                                                                                                                                       |                          | <b>Mun. Chișinău</b>       |                | <b>Alte loc. &gt;50000</b> |
|                                                                                                                                                                                       |                          | In afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | In afara<br>orelor de vârf |
|                                                                                                                                                                                       |                          |                            |                | Ore de<br>vârf             |

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

|                                                                                                                                                                                                 |                            |                |                            |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------|----------------------------|----------------|
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                               |                            |                |                            |                |
| <b>3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,</b>                                                                        | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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.                                                                                                                                                               |                            |                |                            |                |
| <b>3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluție pe termen lung</b>                                                                                                                                  | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>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 realizată, Mbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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                                                                                                                                                                |                            |                |                            |                |
| <b>3.9 GPRS-CSD (General pachet radio service), Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicații Mobile de Date,</b>                                                                             | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf |
| 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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.                                                                                                                                                               |                            |                |                            |                |
| <b>3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)</b>                                                                                                                                                            | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf |
| 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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.                                                                                                                                                               |                            |                |                            |                |
| <b>3.11 GPRS/EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită</b>                                                                                                         | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf |
| 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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.                                                                                                                                                               |                            |                |                            |                |
| <b>3.12 IEEE 802.11(Wi-Fi)</b>                                                                                                                                                                  | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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.                                                                                                                                                               |                            |                |                            |                |
| <b>3.13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax)</b>                                                                                                                                                        | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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                                                                                                                                                                |                            |                |                            |                |

|                                                               |                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----|
| <b>4. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>             |                                                               |     |
| a)                                                            | 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore  | 8   |
| b)                                                            | 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore  | 12  |
| c)                                                            | % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | 99  |
| <b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>        |                                                               |     |
|                                                               | % reclamațiilor înregistrate per utilizator, %                | 0,2 |
| <b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b> |                                                               |     |
|                                                               | % reclamații referitoare la deranjamente, %                   | 0,1 |
| <b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>                      |                                                               |     |
|                                                               | % reclamații privind corectitudinea taxării, %                |     |
| <b>8. Termenul de soluționare</b>                             |                                                               |     |
| a)                                                            | 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        |     |
| b)                                                            | 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        |     |
| c)                                                            | % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % |     |