

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	3
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	2
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	98.89
2. Timpul de conectare	
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2
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), Rețea 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)	128.7/87.0
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	98.7/95.7
d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	103.8/92.7
e) numărul de măsurări efectuate	98
4. Termenul de remediere a deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	8
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	5
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	99.5
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0.1
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0.02

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

7. Reclamația taxării serviciilor	
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0.02
8. Termenul de soluționare	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	7
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	4
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	98.7