

| Parametru | Valoarea recomandată | Valoarea parametrilor măsurată |
|---|----------------------|--------------------------------|
| 1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului | | |
| 1.1. 80% cereri soluționate, zile | 14 | 2 |
| 1.2. 95% cereri soluționate, zile | 21 | 5 |
| 1.3. % cererilor soluționate în termenul convenit (5 zile), % | 98 | 99,8 |
| 2. Timpul de conectare (logare) | | |
| 2.1. 80% accesări realizate, sec | 1,5 | 0,015 |
| 2.2. 95% accesări realizate, sec | 2,5 | 0,025 |
| 3. Viteza de transmisie a datelor obținute | | |
| 3.1. xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală | | |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | —/— | 22/1 |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | 1/0,5 | — |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată, Mbit/s | | |
| 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) | —/— | 19,5/1,0 |
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | —/— | 1,0/0,1 |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | —/— | 10,5/0,7 |
| e) numărul de măsurări efectuate. | Min. 50 | 50 |
| 3.2. 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 realizată, Mbit/s | | |
| 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) | —/— | 95,0/93,5 |
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | —/— | 88,0/85,0 |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | —/— | 91,5/89,2 |
| e) numărul de măsurări efectuate. | Min. 50 | 50 |
| 4. Termenul de remedierea deranjamentelor | | |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 24 | 16 |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 48 | 24 |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit (48 oră), % | Min. 95 | 99,9 |
| 5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final | | |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, % | 1 | 0,0 |
| 6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente | | |
| % reclamații referitoare la deranjamente, % | 0,1 | 0,0 |
| 7. Reclamația taxării serviciilor | | |
| % reclamații privind corectitudinea facturării, % | 0,5 | 0,0 |
| 8. Termenul de soluționare | | |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 21 | — |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 30 | — |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | Min. 95 | — |