

<b>Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet <sup>1</sup></b>	<b>Valoarea măsurată</b>			
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>				
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	13 zile			
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	13 zile			
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	99%			
<b>2. Timpul de conectare</b>				
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	LTE=0.01; HSPA=1.03			
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	LTE=0.01; HSPA=1.6			
<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, 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	-			
<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	-			
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	-			
<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, 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	-			
<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	-			
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	-			
<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	-			
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	-			
<b>ACCES LA PUNCTE MOBILE</b>	<b>Mun. Chișinău</b>		<b>Alte loc. &gt;50000</b>	
<b>3.6 CDMA EVDO</b>	In afara orelor de vârf	Ore de vârf	In afara orelor de vârf	Ore de 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: 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	-	-	-	-

<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 orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	42/5.7			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	According to contract/according to contract			
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)	20.86/5.00 3.05/0.56	19.93/5.07 2.70/0.59	18.04/4.91 1.31/0.56	19.93/5.32 3.31/1.53
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	11.63/2.74	10.59/2.83	7.95/2.60	12.12/3.8
e) numărul de măsurări efectuate.	103/103	137/137	59/59	55/55
<b>3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluție pe termen lung</b>	În afara orelor de vârf	În afara orelor de vârf	În afara orelor de vârf	În afara orelor de vârf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	375/150			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	According to contract/according to contract			
c) viteza 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)	91.30/44.90 8.20/2.60	102.23/44.52 7.33/2.68	100.87/30.30 3.73/4.68	89.00/44.70 10.43/3.42
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	40.43/23.42	46.90/23.00	41.23/16.21	39.78/22.44
e) numărul de măsurări efectuate	135/135	180/180	70/70	75/75
<b>3.9 GPRS-CSD (General pachet radio service), Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicații Mobile de Date,</b>	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
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.	-	-	-	-
<b>3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)</b>	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
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.	-	-	-	-
<b>3.11 GPRS/EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită</b>	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	236.8/118			
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)	227/100 1.5/19.6	237.5/102 1.9/12.6	238.7/107.5 1.7/7.5	237.1/105 11.3/35.8
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	116.3/83.1	114.3/71.5	133.5/97.4	134/80.2
e) numărul de măsurări efectuate.	70/71	73/71	65/65	66/75
<b>3.12 IEEE 802.11(Wi-Fi)</b>	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
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.	-	-	-	-
<b>3.13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax)</b>	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
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	-	-	-	-

c) numărul de măsurări efectuate				
<b>4. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>				
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	10.36 hours			
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	41.72 hours			
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	75%			
<b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>				
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0,034			
<b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>				
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,066			
<b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>				
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0,105			
<b>8. Termenul de soluționare</b>				
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	3.57			
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	10.60			
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	84.66%			