

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	7 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	2 zile
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	99,7%
2. Timpul de conectare		
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,5	
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2,5	
3. Viteza de transfer a datelor		
3.1 Dial-up:		
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 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) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	-/-
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	-
3.2 ISDN, (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate:		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-	-
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	56	-
c) viteza 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) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-	-
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	-
3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod,		
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 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) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-	-
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	-
3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală,		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-	16/1 Mbit/s
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1/0,5	1/0,5 Mbit/s
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s		
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	15,2/1 Mbit/s
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	4,2/0,5 Mbit/s
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	8192/768 kbit/s

% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1	0,1%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente		
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1	0,3%
7. Reclamația taxării serviciilor		
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0,5	0,2%
8. Termenul de soluționare		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	10 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	5 zile
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min.95	99,9%