Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet	Valoarea măsurată		
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului			
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	1		
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	2		
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	100		
2. Timpul de conectare			
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1		
9) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,5		
3. Viteza de transfer a datelor			
3.1 Dial-up			
) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s			
viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s			
) viteza măsurată de transfer a datelor, kbit/s:			
5% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)			
% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)			
) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s			
numărul de măsurări efectuate			
.2 ISDN (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale in	negrate		
viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s			
viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s			
viteza măsurată de transfer a datelor, kbit/s: % din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)			
% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)			
viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s			
numărul de măsurări efectuate			
3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin	n cod		
viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	THE RESIDENCE OF THE PARTY OF T		
viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s			
viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:			
% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)			
6 din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)			
viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s			
numărul de măsurări efectuate			
xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală			
viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s			
viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s			
viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:			
6 din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)			
din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)			
viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s			
12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 1			
numărul de măsurări efectuate Transporting către v			
Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x	50	/50	
viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	50/50		
viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	2/10		
viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:			
din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	20	/20	
din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	30/30		
viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	20/20		
numărul de măsurări efectuate	60		
CES LA PUNCTE MOBILE	Mun. Chişinău	Alte loc. >50000	
	In afara Ore de	În afara Ore de	
CDMA EVDO	orelor de vârf vârf	orelor de vârf vârf	
viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s			
viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s			
viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:		TELESCOPE IN THE PERSON NAMED IN THE PERSON NA	
% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	To the second se	TO CU RASSOUR	
		1 1913	
din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	Total Total	S.R. JEE	
viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s		1819	
din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s numărul de măsurări efectuate.	«ACT		

3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System) Sistem Universal de Telecomunicatii Mebile	În afara orelor de vârf	Ore de vårf	în afara oreior de vârf	Ore de varf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
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.				0-4
3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evolutie pe termen lung	In afara orelor de vârf	Ore de vârf	In afara orelor de vârf	Ore de varf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	ofcior de vari	7441		
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				
3.9 GPRS-CSD (General pachet radio service), Serviciu de Pachete	În afara	Ore de	În afara	Ore de
Comutate pentru Comunicații Mobile de Date,	orelor de vârf	várf	orelor de vârf	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)	The state of the s			
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate.	0 0		1 2 6	0 1
3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)	Inafara orelor de vârf	Ore de vârf	In 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.				
3.11 GPRS/EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata	Înafara	Ore de	În afara	Ore de
mbunătățită	orelor de vâri		orelor de vârf	THE RESERVE OF THE PARTY OF THE
viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s		A. S. S. S. S.		
viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
) viteza măsurată de transfer a datelor, kbit/s		T	1	1
5% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)				
% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	AND AND PRODUCE WAS INCOME. WHEN THE AND			
THE LA MICAIC AC TRANSPORT OF THE PARTY OF T	THE RESERVE THE PARTY OF THE PA	and the same of th		-
Dept. Column Col			THE RESERVE OF THE PARTY OF THE	
numărul de măsurări efectuate.	În afara	Ore d	e În afara	Ore d
numărul de măsurări efectuate. 12 IEEE 802.11(Wi-Fi)	În afara orelor de vâi	Ore d f vårf	e În afara orelor de vâ	Ore d
numărul de măsurări efectuate. 12 IEEE 802.11(Wi-Fi) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	În afara orelor de vâi	Ore d vârf	e În afara orelor de vâ	ore de vârf
numărul de măsurări efectuate. 12 IEEE 802.11(Wi-Fi) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	În afara orelor de vâi	Ore d vârf	e În afara orelor de vâ	Ore d vârf
numărul de măsurări efectuate. 12 IEEE 802.11(Wi-Fi) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	În afara orelor de vâi	Ore d vârf	e În afara orelor de vâ	Ore d vârf
numărul de măsurări efectuate. 12 IEEE 802.11(Wi-Fi) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:	În afara orelor de vâi	Ore d vårf	e În afara orelor de vâ	Ore d vârf
numărul de măsurări efectuate. 12 IEEE 802.11(Wi-Fi) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: % din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) % din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	În afara orelor de vâi	Ore d vårf	e În afara orelor de vâ	Ore d vârf
numărul de măsurări efectuate. 12 IEEE 802.11(Wi-Fi) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: % din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) % din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	În afara orelor de vâi	Ore d vârf	e În afara orelor de vâ	Ore d vârf
numărul de măsurări efectuate. 12 IEEE 802.11(Wi-Fi) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 3% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) % din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	În afara orelor de vâi	Ore d vårf	e În afara orelor de vâ	Ore d vârf
numărul de măsurări efectuate. 12 IEEE 802.11(Wi-Fi) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 6% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 6 din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s numărul de măsurări efectuate.	orelor de vâi	f vårf	orelor de vâ	rf vârf
numărul de măsurări efectuate. 12 IEEE 802.11(Wi-Fi) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: % din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) % din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s numărul de măsurări efectuate. 13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax)	orelor de vâi	f vårf	le În afara orelor de va	rf vârf
numărul de măsurări efectuate. 12 IEEE 802.11(Wi-Fi) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: % din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) % din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s numărul de măsurări efectuate. 13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	orelor de vâi	f vårf	orelor de vâ	rf vârf
numărul de măsurări efectuate. 12 IEEE 802.11(Wi-Fi) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: % din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) % din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s numărul de măsurări efectuate. 13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	orelor de vâi	f vårf	orelor de vâ	rf vârf
numărul de măsurări efectuate. 12 IEEE 802.11(Wi-Fi) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: s% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s numărul de măsurări efectuate. 13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza măsurată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	orelor de vâi	f vårf	orelor de vâ	rf vârf
numărul de măsurări efectuate. 12 IEEE 802.11(Wi-Fi) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 5% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 6 din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) 7 viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s 7 numărul de măsurări efectuate. 13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax) 1 viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s 1 viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s 2 viteza măsurată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s 3 viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 5% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	orelor de vâi	f vårf	orelor de vâ	rf vârf
numărul de măsurări efectuate. 12 IEEE 802.11(Wi-Fi) 12 viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s 13 viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s 14 viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 15 din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 16 din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) 17 viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s 18 numărul de măsurări efectuate. 19 viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s 19 viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s 10 viteza măsurată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s 10 viteza măsurată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s 10 viteza măsurată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s 10 viteza măsurată de transfer a datelor (download/upload) 20 viteza măsurată de transfer a datelor (download/upload) 21 viteza măsurată de viteză atinse (download/upload) 22 viteza măsurată de viteză atinse (download/upload)	orelor de vâi	f vårf	de În afara orelor de vi	rf vârf
numărul de măsurări efectuate. 12 IEEE 802.11(Wi-Fi) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 3% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) % din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s numărul de măsurări efectuate. 13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 5% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) % din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) viteza medie de transfer a datelor (download/upload)	orelor de vâi	f vårf	orelor de vâ	rf vârf
numărul de măsurări efectuate. 12 IEEE 802.11(Wi-Fi) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 5% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) % din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	orelor de vâi	f vårf	de În afara orelor de vi	rf vârf



v.bnm.md Nr. 412-XV rganele

persoanele ate; obținute și

stice, et constituie form

112-XV от шиальной

ex

нием, ме ут за

nici a

100

Me

80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore

95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %

% reclamații referitoare la deranjamente, %

% reclamații privind corectitudinea taxării, %

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, %

7. Reclamația taxării serviciilor

Termenul de soluționare

% deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %

