

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet¹		Valoarea măsurată			
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului					
a)	80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	5			
b)	95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	5			
c)	% cererilor soluționate în termenul convenit, %	0			
2. Timpul de conectare					
a)	80% cele mai rapide conectări realizate, sec	0			
b)	95% cele mai rapide conectări realizate, sec	0			
3. Viteza de transfer a datelor		25 mb/s			
3.12 IEEE 802.11(Wi-Fi)		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	25mb/25mb			
b)	viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1mb/1mb			
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)	25mb/mb	10mb/1 0mb	25mb/25mb	10mb/1 0mb
d)	viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	22mb/22mb	10mb/1 0mb	25mb/25mb	10mb/1 0mb
e)	numărul de măsurări efectuate.	1	1	1	1
4. Termenul de remedierea deranjamentelor					
a)	80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48			
b)	95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48			
c)	% deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	100			
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final					
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %		5			
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente					
% reclamații referitoare la deranjamente, %		5			
7. Reclamația taxării serviciilor					
% reclamații privind corectitudinea taxării, %		0			
8. Termenul de soluționare					
a)	80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	1			
b)	95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	1			
c)	% reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	100			

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