

| <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   | 9                        |             |                            |             |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile   | 17                       |             |                            |             |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %  | 98                       |             |                            |             |
| <b>2. Timpul de conectare</b>   |                          |             |                            |             |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec   | <0.1                     |             |                            |             |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec   | <0.1                     |             |                            |             |
| <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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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 optică către x</b>  |                          |             |                            |             |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | 1000/1000                |             |                            |             |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | -                        |             |                            |             |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | 955/925<br>852/759       |             |                            |             |
| d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | 904/844                  |             |                            |             |
| e) numărul de măsurări efectuate  | 50                       |             |                            |             |
| <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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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) 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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>3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluție pe termen lung</b>  | În afara orelor de vârf | Ore de vârf        | În 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 realizată, Mbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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>3.9 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) 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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>3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)</b>  | În afara orelor de vârf | Ore de vârf        | În afara orelor de vârf | Ore de vârf        |
| a) 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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>3.11 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) 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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>3.12 IEEE 802.11(Wi-Fi)</b>  | În afara orelor de vârf | Ore de vârf        | În afara orelor de vârf | Ore de vârf        |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | 5.0/5.0                 |                    |                         |                    |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | -                       |                    |                         |                    |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)           | 4.5/2.3<br>1.0/0.5      | 4.5/2.3<br>1.0/0.5 | 4.5/2.3<br>1.0/0.5      | 4.5/2.3<br>1.0/0.5 |
| d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | 2.5/1.5                 | 2.5/1.5            | 2.5/1.5                 | 2.5/1.5            |
| e) numărul de măsurări efectuate.   | 50                      | 50                 | 50                      | 50                 |
| <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) 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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>4. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>                |  |      |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore  |  | 84   |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore  |  | 242  |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % |  | 73   |
| <b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>           |  |      |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, %                   |  | <0.1 |
| <b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>    |  |      |
| % reclamații referitoare la deranjamente, %                      |  | <0.1 |
| <b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>                         |  |      |
| % reclamații privind corectitudinea taxării, %                   |  | <0.1 |
| <b>8. Termenul de soluționare</b>                                |  |      |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        |  | 11   |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        |  | 15   |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % |  | 100  |