

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea parametrilor măsurată
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>		
1.1. 80% cereri soluționate, zile	14	10
51.2. 95% cereri soluționate, zile	21	18
1.3. % cererilor soluționate în termenul convenit (5 zile), %	98	99,1
<b>2. Timpul de conectare (logare)</b>		
2.1. 80% accesări realizate, sec	1,5	0,9
2.2. 95% accesări realizate, sec	2,5	1,9
<b>3. Viteza de transmisie a datelor obținute</b>		
3.1. xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—/—	25/3
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1/0,5	—
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată, Mbit/s		
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	—/—	22,9/3,40
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	—/—	4,0/1,9
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—/—	17,4/1,99
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	51
3.2. Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—/—	95/98
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)	—/—	91,2/95,6
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	—/—	74,2/87,3
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—/—	88,9/9253
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	57
<b>4. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	18
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	32
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit (48 oră), %	Min. 95	98,6
<b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1	0,018
<b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>		
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1	0,0
<b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>		
% reclamații privind corectitudinea facturării, %	0,5	0,0
<b>8. Termenul de soluționare</b>		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	—
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	—
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	—