

Parametru	Valoarea recomandat	Valoarea m surat
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
a) 80% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	max. 14	6
b) 95% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	max. 21	12
c) % cererilor solu ionate în termenul convenit,%	min. 98	100
2. Timpul de conectare		
a) 80% cele mai rapide conect ri realizate, sec	1,5	1
b) 95% cele mai rapide conect ri realizate, sec	2,5	2,3
3. Ethernet FTTx, (Fiber To The x) , Fibra optica c tre x		
a) viteza nominal /maxim de transfer a datelor (download/upload),mbit/s	-/-	100/100
b) viteza minim garantat de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	90/80
c) viteza m surat de transfer a datelor realizat Mbit/s 95% din cele mai înalte rate de vitez atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de vitez atinse (download/upload)	-/- -/-	94,4/91,0 89,8/85,4
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	92,1/88,2
e) num rul de m sur ri efectuate.	Min. 50	50
4. Termenul de remedierea deranjamentelor		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	12
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore	48	29
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	98
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
% reclama iilor înregistrate per utilizator, %	1	1
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente		
% reclama ii referitoare la deranjamente, %	0,1	0,1
7. Reclamația taxării serviciilor		
% reclama ii privind corectitudinea tax rii, %	0,5	0,35
8. Termenul de soluționare		
a) 80% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	21	5
b) 95% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	30	13
c) % reclama iilor solu ionate în termenul asumat de furnizor, %	Min.95	99

[Anexa 2 modificat i completat prin Hot. ANRCETI nr.66 din 29.11.2012, în vigoare 01.04.2013]