

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	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	2
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	99
2. Timpul de conectare	
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,5
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2,0
3. Viteza de transfer a datelor	
3.5 Ethernet EoC, Fibra optica către x	
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	70/70
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	10/10
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)	80/80 30/30
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	50/50
e) numărul de măsurări efectuate	50
4. Termenul de remedierea deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	5
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	99
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0,4
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,05
7. Reclamația taxării serviciilor	
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	
8. Termenul de soluționare	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	2
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	100

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