

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea parametrilor măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
1.1. 80% cereri soluționate, zile	14	3
1.2. 95% cereri soluționate, zile	21	3
1.3. % cererilor soluționate în termenul convenit (5 zile), %	98	99,8
2. Timpul de conectare (logare)		
2.1. 80% accesări realizate, sec	1,5	0,05
2.2. 95% accesări realizate, sec	2,5	0,033
3. Viteza de transmisie a datelor obținute		
3.1. xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—/—	22/1
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)	—/—	19,4/0,90
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	—/—	1,0/0,54
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—/—	10,2/0,72
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	50
3.2. Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—/—	100/100
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)	—/—	98,2/97,3
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	—/—	85,1/85,7
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—/—	89,9/91,9
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	50
4. Termenul de remediere a deranjamentelor		
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	99,8
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1	0,0
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente		
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1	0,0
7. Reclamația taxării serviciilor		
% reclamații privind corectitudinea facturării, %	0,5	0,0
8. Termenul de soluționare		
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	—