

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet¹	Valoarea m surat
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
a) 80% dintre cele mai rapid soluate cereri, zile	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluate cereri, zile	2
c) % cererilor soluate în termenul convenit, %	99
2. Timpul de conectare	
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,2
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,5
3. Viteza de transfer a datelor	
3.5 Ethernet EoC, Fibra optica c tre x	
a) viteza nominal /maxim de transfer a datelor (download/upload),Mbit/s	90/90
b) viteza minim garantat de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	15/15
c) viteza m surat de transfer a datelor, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de vitez atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de vitez atinse (download/upload)	80/80 30/35
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	60/60
e) num rul de m suri efectuate	50
4. Termenul de remediere a deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	8
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore	24
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	99
5. Frecven a reclama iilor utilizatorului final	
% reclama iilor înregistrate per utilizator, %	0,15
6. Frecven a reclama iilor referitoare la deranjamente	
% reclama ii referitoare la deranjamente, %	0,05
7. Reclama ia tax rii serviciilor	
% reclama ii privind corectitudinea tax rii, %	0,01
8. Termenul de solutare	
a) 80% dintre cele mai rapid solutate reclama ii, zile	1
b) 95% dintre cele mai rapid solutate reclama ii, zile	2
c) % reclama iilor solutate în termenul asumat de furnizor, %	100

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