

Parametru	Valoarea parametrilor măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului*	
a) 80% cereri soluționate, zile	9 zile
b) 95% cereri soluționate, zile	19 zile
c) % cererilor soluționate în termenul convenit	93%
2. Timpul de conectare (logare)	
a) 80% accesări realizate, sec	0,016 sec
b) 95% accesări realizate, sec	0,057 sec
3. Viteza de transfer a datelor	
3.1. Dial-up:	
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	64
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	—
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s	
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	50 / 30
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	50 / 20
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	50 / 29
e) numărul de măsurări efectuate	51
3.2. ISDN, (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate:	
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	128
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	—
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată, kbit/s	
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	80 / 50
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	50 / 20
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	78 / 38
e) numărul de măsurări efectuate	50
3.3. CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod:	
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	0, 151 / 0,147
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)	0,05 / 0,06
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	0,05 / 0,06
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	0,08 / 0,10
e) numărul de măsurări efectuate	50
3.4. xDSL (Digital Subscriber Line) , Linie de abonat digitală:	
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	20/1
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)	20,0 / 0,79
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	19,4 / 0,65
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	19,7 / 0,78
e) numărul de măsurări efectuate	60
3.5. 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)	106,9 / 99,3
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	97,0 / 95,3
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	102,5 / 98,1
e) numărul de măsurări efectuate.	60

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

ACCES LA PUNCTE MOBILE	Mun. Chișinău		Alte loc. >50000	
	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
3.6. CDMA EVDO				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	3,1 / 1,8			
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) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	1,39 / 0,19 2,07 / 0,57	1,65 / 0,84 1,99 / 0,86	1,16 / 0,75 2,0 / 0,89	1,66 / 0,86 2,1 / 0,93
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	2,46 / 1,13	2,51 / 1,03	2,52 / 1,32	2,54 / 1,07
e) numărul de măsurări efectuate	50	50	50	50
3.7. UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	42,2 / 5,76			
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) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	3,03 / 0,30 4,76 / 0,68	2,42 / 0,08 3,04 / 0,16	7,40 / 1,20 8,10 / 1,70	4,75 / 1,04 5,36 / 1,43
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	11,48/2,47	10,71/2,17	13,61/2,51	13,94/2,72
e) numărul de măsurări efectuate	100	100	50	50
3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluții pe termen lung				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	175,0 / 50,0			
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) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	18,9/20,00 24,8/29,2	17,1/2,2 20,6/20,1	52,4/25,4 59,1/28,4	42,1/27,8 53,1/28,9
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	71,4/41,72	66,01/40,8	92,25/38,09	92,21/38,42
e) numărul de măsurări efectuate	100	100	50	50
3.9 GPRS-CSD, Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicații Mobile de Date, (General packet radio service)				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	—			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	—			
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată, kbit/s 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	—	—	—	—
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	—	—	—	—
e) numărul de măsurări efectuate	—	—	—	—
3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	—			

b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload),kbit/s	—			
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată, kbit/s 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	—	—	—	—
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	—	—	—	—
e) numărul de măsurări efectuate	—	—	—	—
3.11 GPRS / EDGE, (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	—			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	—			
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată, kbit/s 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	—	—	—	—
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	—	—	—	—
e) numărul de măsurări efectuate	—	—	—	—
3.12 IEEE 802.11, (WiFi)	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—			
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) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	—	—	—	—
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—	—	—	—
e) numărul de măsurări efectuate	—	—	—	—
3.13 IEEE 802.16, (Wireless WiMax)	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—			
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) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	—	—	—	—
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—	—	—	—
e) numărul de măsurări efectuate	—	—	—	—
4. Termenul de remediere a deranjamentelor**				
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	12:05 ore			
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	17:58 ore			
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	98%			
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final				
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0,12%			
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente				
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,012%			

7. Reclamația taxării serviciilor	
% reclamații privind corectitudinea facturării, %	0,05%
8. Termenul de soluționare	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	17 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	20 zile
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	100%
Notă:	
* Termenul necesar pentru începerea furnizării serviciului – reprezintă intervalul de timp din momentul încheierii contractelor până la momentul instalării și activării serviciului.	
** Termenul de remediere a deranjamentelor - reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcție a serviciului degradat.	