

INFORMAȚII ANCOM

Parametri de calitate

Vitezele fiecărui abonament de internet, cum gestionăm traficul, ce disponibilitate garantăm, termenele asumate și taxele operaționale.

Viteze

Gestionarea traficului

Disponibilitate și compensare

Termene

Indicatori A1–A6

Televiziune

Taxe operaționale

Tarife în format deschis

Vitezele abonamentelor de internet

Conform art. 4 alin. (1) lit. d) din Regulamentul (UE) 2015/2120 și Deciziei ANCOM nr. 1.112/2017, publicăm pentru fiecare abonament viteza maximă, promovată, disponibilă în mod normal și minimă, pentru descărcare (download) și încărcare (upload), în Mbps.

Abonament	Pentru	Maximă	Promovată
Net Start	persoane fizice	500 / 150	500 / 150
Net Fiber+	persoane fizice	1.000 / 250	1.000 / 250
Internet Business 500	persoane juridice	500 / 250	500 / 250
Internet Business 1000	persoane juridice	1.000 / 500	1.000 / 500

- **Viteza maximă** este viteza pe care o puteți obține cel puțin o dată într-un interval de timp definit; **viteza promovată** este cea din ofertă și nu depășește viteza maximă.
- **Viteza disponibilă în mod normal** este viteza pe care vă puteți aștepta să o obțineți în cea mai mare parte a timpului; **viteza minimă** este cea mai mică viteză pe care o puteți obține, cu excepția întreruperilor.

- **Condițiile în care se obțin:** valorile se măsoară prin cablu Ethernet conectat direct la echipamentul terminal Mondo (ONT), fără alte dispozitive active, cu aplicația **Netograf** (<https://www.netograf.ro>) a ANCOM, după metodologia publicată în aplicație. Prin Wi-Fi, pe echipamente mai vechi sau cu mai multe dispozitive active simultan, viteza efectivă poate fi mai mică, fără ca aceasta să fie o abatere de la contract.
- **Ce înseamnă în practică:** la viteza disponibilă în mod normal funcționează simultan, fără întreruperi, mai multe transmisii video la rezoluție mare, apeluri video și descărcări; la viteza minimă rămân utilizabile navigarea, e-mailul, apelurile video și transmisiile video la rezoluție standard.

Dacă viteza nu corespunde: diferențele semnificative, continue sau recurente între viteza măsurată cu Netograf și vitezele de mai sus, reclamate în 30 de zile de la măsurare, vă dau dreptul la remedierea situației și la reducerea proporțională a tarifului pentru perioada afectată. Dacă în 6 luni se confirmă cel puțin 3 astfel de reclamații întemeiate, puteți rezilia contractul fără costuri. **[Cum depuneți o reclamație](#)**

Gestionarea traficului și utilizarea serviciului

Tratăm în mod egal întregul trafic de internet: nu blocăm, nu încetinem și nu prioritizăm conținuturi, aplicații sau servicii. Pot fi aplicate numai măsuri temporare, rezonabile și nediscriminatorii, în caz de congestie excepțională, pentru securitatea rețelei sau pentru îndeplinirea unor obligații legale, fără monitorizarea conținutului comunicațiilor și fără a coborî sub viteza minimă (cu excepția întreruperilor).

Efect asupra calității și a vieții private: aceste măsuri nu analizează conținutul traficului și nu prelucrează date personale în plus față de cele necesare furnizării serviciului; în perioada aplicării lor, viteza poate scădea temporar spre valoarea minimă.

Limite de volum: niciun abonament nu are limită de trafic (fără prag de date și fără reducerea vitezei după un anumit volum).

Echipamente: după echipamentul terminal Mondo (ONT) puteți folosi routere, televizoare și alte echipamente la alegere, conforme cu cerințele

legale (art. 3 din Regulamentul (UE) 2015/2120).
Nu oferim alte servicii care să folosească aceeași conexiune și să afecteze viteza internetului.

Disponibilitate, întreruperi și compensare

Asigurăm o disponibilitate lunară de cel puțin **97%** (întrerupere cumulată de cel mult 21,6 ore pe lună) și remediem defecțiunile rețelei proprii în cel mult **72 de ore** de la înregistrarea sesizării.

Pentru orele de nefuncționare imputabile Mondo care depășesc acest prag primiți o reducere egală cu tariful lunar al serviciului afectat împărțit la 720, pentru fiecare oră, pe factura lunii următoare (persoanele fizice o cer în 30 de zile de la remediere). Dacă o defecțiune care face imposibilă folosirea serviciului nu este remediată în 10 zile de la sesizare, puteți rezilia contractul fără costuri.

Lucrările programate se anunță cu cel puțin 48 de ore înainte. Nu ne sunt imputabile întreruperile cauzate de forța majoră, lipsa energiei electrice la adresă, lipsa accesului, intervențiile neautorizate,

echipamentele sau instalația interioară a clientului ori fapte ale terților.

Termene asumate

Ce	Termen
Instalarea și activarea serviciilor	de regulă 72 de ore, cel mult zile de la semnarea contractului după confirmarea posibilității tehnice
Remedierea deranjamentelor rețelei Mondo	cel mult 72 de ore de la înregistrarea sesizării
Soluționarea reclamațiilor	cel mult 30 de zile de la înregistrare; 0,50 lei pentru fiecare zi de întârziere (persoane fizice în limita unui abonament lunar)
Contestarea facturii	în 30 de zile de la emitere; soluția contestată nu se plătește până la soluționare

Indicatori de calitate administrativi (A1–A6)

Conform Deciziei ANCOM nr. 1.112/2017 publicăm,
pentru ultimele două semestre încheiate,
indicatorii serviciului de acces la internet. Duratele
„20% / 50% / 80%” arată în cât timp au fost
rezolvate cele mai rapide 20%, 50%, respectiv
80% dintre cazuri.

Evidența sistematică a indicatorilor a început în
octombrie 2026. Primele valori se publică până la
10 februarie 2027, pentru semestrul iulie–
decembrie 2026.

Televiziune

Abonament	Pentru	Număr minim de canale garantat	Echipament
TV Max	persoane fizice	100 de canale	Televizor c tuner digita DVB-C sau decoder (obligatoriu 01.01.202
TV Business	persoane juridice	100 de canale	Televizor c tuner digita DVB-C sau decoder (obligatoriu 01.01.202

Grila completă este publicată pe pagina [Grila TV](#).
Grila poate fi modificată în funcție de acordurile cu
radiodifuzorii și cu acordul Consiliului Național al
Audiovizualului; modificările se comunică
abonaților. Până la 31.12.2026 programele se

transmit analogic și digital; de la 01.01.2027 numai digital (televizor cu tuner DVB-C sau decodor).

Taxe operaționale (cu TVA inclus)

Serviciu	Valoare	Observații
Instalare servicii	250,00 lei	Fără cost pentru contractele cu durată minimă de 12 sau 24 luni
Echipament terminal optic (ONT)	250,00 lei	Predat în custodie fără cost; se plătește numai dacă nu este restituit sau este deteriorat din cauza clientului
Reconectare după suspendare pentru neplată	25,00 lei	—
Configurare router / televizor	25,00 lei	Prima configurare, la instalare, fără cost

Serviciu	Valoare	Observații
Intervenție la instalația interioară a clientului	100,00 lei / oră	La cererea clientului baza devizului acce
Deplasare nejustificată	30,00 lei	Când serviciul este funcțional sau defec este cauzată de clie

Durate contractuale oferite: 12 luni, 24 de luni, Fără durată minimă. Detalii în [documentele contractuale](#).

Tarifele în format deschis

Lista tarifelor, cu prețuri, viteze și numărul minim de canale, este disponibilă și în format lizibil automat: [CSV](#) · [JSON](#).