

| Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă ¹ | Valoarea măsurată |
|--|--------------------------|
| 1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului | |
| 1.1 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | 2 |
| 1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | 1 |
| 1.3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, % | 100% |
| 2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces | |
| 2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, % | 0,07% |
| 3. Termenul de remediere a deranjamentelor | |
| 3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 2,0 |
| 3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 2,0 |
| 3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, % | 100% |
| 4. Rata apelurilor nereușite | |
| 4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, % | 0,20% |
| 4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, % | 0,11% |
| 4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, % | 0,03% |
| 5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel | |
| 5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec | - |
| 5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, % | - |
| 6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării | |
| 6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, % | - |
| 7. Parametri specifici VoIP (clasa 0) | |
| 7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms | - |
| 7.2 variația întârzierii IP – IPDV, ms | - |
| 7.3 rata de pierderi IP – IPLR | - |
| 7.4 rata de eroare IP – IPER | - |

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