

| <b>Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă <sup>1</sup></b>     | <b>Valoarea măsurată</b>         |
|--|----------------------------------|
| <b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>                                 |                                  |
| 1.1 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                   | 1                                |
| 1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                  | 1                                |
| 1.3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, % | 100%                             |
| <b>2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces</b>                                    |                                  |
| 2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, %                                   | <0.1%                            |
| <b>3. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>  |                                  |
| 3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                        | 1                                |
| 3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                        | 2                                |
| 3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %       | 100%                             |
| <b>4. Rata apelurilor nereușite</b>  |                                  |
| 4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %                                  | <1%                              |
| 4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %                               | <1%                              |
| 4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %                          | <2%                              |
| <b>5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel</b>                      |                                  |
| 5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec                      | 10                               |
| 5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %        | 90%                              |
| <b>6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării</b>                      |                                  |
| 6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, %                  | 0%                               |
| <b>7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)</b>   |                                  |
| 7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms  | Se folosește switch soft clasa 5 |
| 7.2 variația întârzierii IP – IPDV, ms   |                                  |
| 7.3 rata de pierderi IP – IPLR   |                                  |
| 7.4 rata de eroare IP – IPER   |                                  |

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