

| Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fix ¹ | Valoarea m surat |
|--|-----------------------------|
| 1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului | |
| 1.1 80% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile | 1 |
| 1.2. 95% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile | 1 |
| 1.3. procentajul cererilor solu ionate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, % | 100 |
| 2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces | |
| 2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, % | 0 |
| 3. Termenul de remediere a deranjamentelor | |
| 3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 1 |
| 3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 1 |
| 3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, % | 100 |
| 4. Rata apelurilor nereu ite | |
| 4.1. procentajul apelurilor nereu ite la nivel local,% | 0 |
| 4.2. procentajul apelurilor nereu ite la nivel na ional, % | 0 |
| 4.3. procentajul apelurilor nereu ite la nivel interna ional, % | 0 |
| 5. Timpul mediu de r spuns pentru servicii de Centre de apel | |
| 5.1. timpul mediu de r spuns pentru servicii de Centre de apel, sec | 20 |
| 5.2. procentajul de apeluri la care se acord r spuns în maximum 30 de secunde, % | 100 |
| 6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea factur rii | |
| 6.1. procentajul reclama iilor cu privire la corectitudinea facturii,% | 0 |
| 7. Parametri specifici VoIP (clasa 0) | |
| 7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms | 0 |
| 7.2 varia ia întârzierii IP – IPDV, ms | 0 |
| 7.3 rata de pierderi IP – IPLR | 0 |
| 7.4 rata de eroare IP – IPER | 0 |

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