

| Parametru | Valoarea parametrului stabilită | Valoarea parametrilor măsurată |
|---|---------------------------------|--------------------------------|
| 1. Timpul necesar pentru începerea furnizării serviciului | | |
| 1.1. 95% din cazuri | Max. 60 zile | 4 zile |
| 1.2. 99% din cazuri | Max. 75 zile | 5 zile |
| 1.3. % cazuri rezolvate la termenul convenit | Min. 98% | 99.6% |
| 2. Ponderea deranjamentelor | | |
| 2.1. deranjamente/linie de acces/an | Max. 0,3 | 0,09 |
| 2.2. deranjamente/linie de acces/an | Max. 0,4 | 0,16 |
| 3. Timpul de remediere a deranjamentelor | | |
| 3.1. Intervalul de remediere a 80% din deranjamente | Max. 14 ore | 12 ore |
| 3.2. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele sesizate pe liniile de acces | Max. 16 ore | 12 ore |
| 3.3. Intervalul de remediere a 80% din deranjamentele de orice alt tip | Max. 24 ore | - |
| 3.4. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele de orice alt tip | Max. 48 ore | - |
| 3.5.1. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii directe ¹ | Min. 98% | 99,1% |
| 3.5.2. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii indirecte | Min. 99% | - |
| 4. Rata de răspuns | | |
| 4.1. % din totalul apelurilor locale | Min. 92% | 93,0% |
| 4.2. % din totalul apelurilor naționale | Min. 90% | 93,8% |
| 4.3. % din totalul apelurilor internaționale | - | - |
| 5. Timpul de stabilire a conexiuni | | |
| 5.1. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri locale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice | Max. 4 sec. Max. 30 sec | 2,5 sec - |
| 5.2. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor locale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice | Max. 6 sec. Max. 30 sec | 4,9 sec - |
| 5.3. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri naționale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice | Max. 6 sec. Max. 30 sec | 5 sec - |

| | | |
|--|-----------------------------|--------------|
| 5.4. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor naționale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice | Max. 7,5 sec Max. 30 sec | 6,8 sec - |
| 5.5. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri internaționale | - | - |
| 5.6. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor internaționale | - | - |
| 6. Timpul de răspuns pentru servicii de “operatoare” | | |
| 6.1. Timpul mediu de răspuns (22) 888008 | Max. 30 sec. | 21 sec |
| 6.2. % apeluri către servicii de operator la care s-a răspuns în maximum 30 secunde | Min. 90% | 95 % |
| 7. Corectitudinea facturii | | |
| 7.1. % reclamații cu privire la corectitudinea facturii | Max. 2% | 0 % |