

<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	<b>15 zile</b>
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	<b>20 zile</b>
1.3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, %	<b>99.1 %</b>
<b>2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces</b>	
2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, %	<b>0.24 %</b>
<b>3. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	<b>2:20 ore</b>
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	<b>3:00 ore</b>
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	<b>98,5 %</b>
<b>4. Rata apelurilor nereușite</b>	
4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %	<b>0.02 %</b>
4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	<b>0.02 %</b>
4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %	<b>0.95 %</b>
<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	<b>18 sec</b>
5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %	<b>98 %</b>
<b>6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării</b>	
6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, %	<b>0.1 %</b>
<b>7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)</b>	
7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	<b>1 m</b>
7.2 variația întârzierii IP – IPDV, ms	<b>0.274 m</b>
7.3 rata de pierderi IP – IPLR	<b>1* 10<sup>-3</sup></b>
7.4 rata de eroare IP – IPER	<b>0</b>

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