

| <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, %                                   | 0,09%                    |
| <b>3. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>  |                          |
| 3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                        | 3,0                      |
| 3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                        | 2,0                      |
| 3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %       | 100%                     |
| <b>4. Rata apelurilor nereușite</b>  |                          |
| 4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %                                  | 0,20%                    |
| 4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %                               | 0,12%                    |
| 4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %                          | 0,04%                    |
| <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                      | -                        |
| 5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %        | -                        |
| <b>6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării</b>                      |                          |
| 6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, %                  | -                        |
| <b>7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)</b>   |                          |
| 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   | -                        |

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