

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie mobilă ¹	Valoarea măsurată
1. Disponibilitatea rețelei (Availability Performance, NAp)	
1) coeficientul disponibilității rețelei, %	99,73%
2. Accesibilitate serviciului (Service Accessibility, SAc)	
1) rata apelurilor nereușite, %	0,076%
2) rata conexiunilor mesajelor SMS, ne-expediate end-to-end, %	1,12%
3. Integritatea serviciului (Service Integrity, SIn)	
1) nivelul stabilit de calitate a convorbirii pentru metodele de estimare:	
a) metoda medie de estimare (MOS)	>=3.5
2) rata convorbirilor ce corespund condițiilor de calitate pentru metodele de estimare:	
a) metoda medie de estimare (MOS)	80%
4. Continuitatea serviciului (Service Retainability, SRe)	
1) rata apelurilor întrerupte, %	0.45%
5. Fiabilitatea serviciului furnizat (Services Reliability, SR)	
1) timpul stabilit pentru remedierea deranjamentelor și restabilirea accesului la servicii, ore	8 ore – stație de bază
2) rata deranjamentelor, remediate în timpul stabilit	64,55
6. Reclamații taxări servicii (Charging Performance, CP)	
1) rata facturilor reclamate, %	0,037
7. Satisfacția utilizatorului (Satisfaction of users by service, SUS)	
1) rata reclamațiilor privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului, %	0,059
2) timpul mediu de răspuns pentru serviciul de “operatoare”; sec.	0,40
3) rata apelurilor către servicii de “operatoare” care au fost preluate în maximum 30 de secunde; din totalul apelurilor către aceste servicii, %	79,98

¹ Parametrii de calitate corespund Anexei 6 la Hotărârea nr.278/2009