

Parametru	Valoarea parametrului stabilită	Valoarea parametrilor măsurată
1. Timpul necesar pentru începerea furnizării serviciului		
1.1. 95% din cazuri	Max. 60 zile	3
1.2. 99% din cazuri	Max. 75 zile	5
1.3. % cazuri rezolvate la termenul convenit	Min. 98%	99%
2. Ponderea deranjamentelor		
2.1. deranjamente/linie de acces/an	Max. 0,3	0,1
3. Timpul de remediere a deranjamentelor		
3.1. Intervalul de remediere a 80% din deranjamente	Max. 14 ore	2
3.2. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele sesizate pe liniile de acces	Max.16 ore	15
3.3. Intervalul de remediere a 80% din deranjamentele de orice alt tip	Max.24 ore	6
3.4. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele de orice alt tip	Max.48 ore	36
3.5.1. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii directe ¹	Min. 98%	99,5%
4. Rata de răspuns		
4.1. % din totalul apelurilor locale	Min. 92%	94%
4.2. % din totalul apelurilor naționale	Min. 90%	94%
4.3. % din totalul apelurilor internaționale	-	95%
5. Timpul de stabilire a conexiuni		
5.5. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri internaționale	-	12 sec
5.6. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor internaționale	-	16 sec
6. Timpul de răspuns pentru servicii de "operatoare"		
6.1. Timpul mediu de răspuns	Max. 30 sec.	10 sec
6.2. % apeluri către servicii de operator la care s-a răspuns în maximum 30 secunde	Min. 90%	95%
8. Corectitudinea facturii		
8.1. % reclamații cu privire la corectitudinea facturii	Max. 2%	0%