


Parametru	Valoarea parametrului stabilită	Valoarea parametrilor măsurată
1. Timpul necesar pentru începerea furnizării serviciului		
1.1. 95% din cazuri	Max. 60 zile	7 zile
1.2. 99% din cazuri	Max. 75 zile	20 zile
1.3. % cazuri rezolvate la termenul convenit	Min. 98%	99.9%
2. Ponderea deranjamentelor		
2.1. deranjamente/linie de acces/an	Max. 0,3	0
2.2. deranjamente/linie de acces/an	Max. 0,4	0
3. Timpul de remediere a deranjamentelor		
3.1. Intervalul de remediere a 80% din deranjamente	Max. 14 ore	4 ore
3.2. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele sesizate pe liniile de acces	Max.16 ore	4 ore
3.3. Intervalul de remediere a 80% din deranjamentele de orice alt tip	Max.24 ore	6 ore
3.4. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele de orice alt tip	Max.48 ore	6 ore
3.5.1. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii directe ¹	Min. 98%	99.9%
3.5.2. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii indirecte	Min. 99%	99.9%
4. Rata de răspuns		
4.1. % din totalul apelurilor locale	Min. 92%	99.9%
4.2. % din totalul apelurilor naționale	Min. 90%	99.9%
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	3.5 sec. 24 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	4.5 sec. 24 sec.

5.3. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri naționale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 6 sec. Max. 30 sec	5 sec. 25 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 sec. 27 sec.
5.5. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri internaționale	-	9 sec.
5.6. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor internaționale	-	9 sec.
6. Timpul de răspuns pentru servicii de “operatoare”		
6.1. Timpul mediu de răspuns	Max. 30 sec.	27 sec.
6.2. % apeluri către servicii de operator la care s-a răspuns în maximum 30 secunde	Min. 90%	99%
7. Disponibilitatea telefoanelor publice cu plată		
7.1. % telefoane publice cu plată în funcțiune	Min. 90%	99%
8. Corectitudinea facturii		
8.1. % reclamații cu privire la corectitudinea facturii	Max. 2%	0%

Lîcov Filip
Director



The stamp is circular with a green border. The text inside the border reads: 'SOCIETATEA COMERCIALĂ "ITSC INT" S.R.L. REPUBLICA MOLDOVA'. In the center, there is a red logo with the letters 'ITSC' and a stylized red and white graphic. Below the logo, the text 'IDNO 007600069781' is visible. A blue ink signature is written over the stamp.