

Parametru		Valoarea parametrului
<b>1. Timpul necesar pentru începerea furnizării serviciului</b>		
1.1. 95% din cazuri <sup>1</sup>	Max.60 zile	11
1.2. 99% din cazuri <sup>1</sup>	Max.75 zile	23
1.3. % cazuri rezolvate la termenul convenit <sup>1</sup>	Min.98%	100%
<b>2. Ponderea deranjamentelor</b>		
2.1. deranjamente/linie de acces/an <sup>1</sup>	Max.0,3	0.09
2.2. deranjamente/linie de acces/an <sup>2</sup>	Max.0,4	0.1
<b>3. Timpul de remediere a deranjamentelor</b>		
3.1. Intervalul de remediere a 80% din deranjamente <sup>1</sup>	Max.14 ore	10
3.2. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele sesizate pe liniile de acces <sup>1</sup>	Max.16 ore	11
3.3. Intervalul de remediere a 80% din deranjamentele de orice alt tip <sup>1,2</sup>	Max.24 ore	17
3.4. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele de orice alt tip <sup>1,2</sup>	Max.48 ore	33
3.5.1. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii directe <sup>1</sup>	Min.98%	99%
3.5.2. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii indirecte <sup>2</sup>	Min.99%	100%
<b>4. Rata de răspuns</b>		
4.1. % din totalul apelurilor locale <sup>1,2</sup>	Min.92%	97%
4.2. % din totalul apelurilor naționale <sup>1,2,3</sup>	Min.90%	94%
4.3. % din totalul apelurilor internaționale <sup>1,2,3,4</sup>	-	75%
<b>5. Timpul de stabilire a conexiunii</b>		
5.1. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri locale <sup>1,2</sup>		
- centrale digitale	Max.4 sec.	2
- centrale crossbar și semielectronice	Max.30 sec.	
5.2. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor locale <sup>1,2</sup>		
- centrale digitale	Max.6 sec.	4
- centrale crossbar și semielectronice	Max.30 sec.	
5.3. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri naționale <sup>1,2,3</sup>		
- centrale digitale	Max.6 sec.	4
- centrale crossbar și semielectronice	Max.30 sec.	
5.4. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor naționale <sup>1,2,3</sup>		
- centrale digitale	Max.7,5 sec.	5
- centrale crossbar și semielectronice	Max.30 sec.	
5.5. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri internaționale <sup>1,2,3,4</sup>	-	Trimestrial
5.6. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor internaționale <sup>1,2,3,4</sup>	-	7
<b>6. Timpul de răspuns pentru servicii de "operatoare"</b>		
6.1. Timpul mediu de răspuns	Max.30 sec	23
6.2. % apeluri către servicii de operator la care s-a răspuns în maximum 30 secunde	Min.90%	94%
<b>7. Disponibilitatea telefoanelor publice cu plată</b>		
7.1. % telefoane publice cu plată în funcțiune	Min.90%	-
<b>8. Corectitudinea facturii</b>		
8.1. % reclamații cu privire la corectitudinea facturii	Max.2%	0,6%

<sup>1</sup> "serviciu direct" = serviciu oferit de către un furnizor de servicii de comunicații electronice care furnizează și rețeaua de acces;

<sup>2</sup> "serviciu indirect" = serviciu oferit de către un furnizor de servicii de comunicații electronice, pentru care rețeaua de transport este selectată de către utilizator printr-o formă de selectare a transportatorului;

<sup>3</sup> Cifrele vor fi furnizate defalcat pentru fiecare transportator și aflat sub jurisdicția statului;

<sup>4</sup> nu se impune valori limitate; parametrul se raportează către Agenția urmînd să fie monitorizat și dat publicității;