

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fix ¹	Valoarea m sura
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
1.1 80% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	5
1.2. 95% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	25
1.3. procentajul cererilor solu ionate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, %	100
2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces	
2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, %	0,1
3. Termenul de remediere a deranjamentelor	
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	4
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	8
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	100
4. Rata apelurilor nereu ite	
4.1. procentajul apelurilor nereu ite la nivel local,%	3
4.2. procentajul apelurilor nereu ite la nivel na ional, %	1
4.3. procentajul apelurilor nereu ite la nivel interna ional, %	5
5. Timpul mediu de r spuns pentru servicii de Centre de apel	
5.1. timpul mediu de r spuns pentru servicii de Centre de apel, sec	-
5.2. procentajul de apeluri la care se acord r spuns în maximum 30 de secunde, %	-
6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea factur rii	
6.1. procentajul reclama iilor cu privire la corectitudinea facturii,%	0
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)	
7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	5,000
7.2 varia ia întârzierii IP – IPDV, ms	2,000
7.3 rata de pierderi IP – IPLR	-
7.4 rata de eroare IP – IPER	-

¹ Parametrii de calitate corespund Anexei 1 la Hot rârrea nr.278/2009