

Parametru		Valoarea parametrului
1. Timpul necesar pentru începerea furnizării serviciului		
1.1. 95% din cazuri ¹	Max.60 zile	10
1.2. 99% din cazuri ¹	Max.75 zile	21
1.3. % cazuri rezolvate la termenul convenit ¹	Min.98%	100%
2. Ponderea deranjamentelor		
2.1. deranjamente/linie de acces/an ¹	Max.0,3	0.08
2.2. deranjamente/linie de acces/an ²	Max.0,4	0.1
3. Timpul de remediere a deranjamentelor		
3.1. Intervalul de remediere a 80% din deranjamente ¹	Max.14 ore	9
3.2. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele sesizate pe liniile de acces ¹	Max.16 ore	12
3.3. Intervalul de remediere a 80% din deranjamentele de orice alt tip ^{1,2}	Max.24 ore	16
3.4. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele de orice alt tip ^{1,2}	Max.48 ore	31
3.5.1. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii directe ¹	Min.98%	99%
3.5.2. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii indirecte ²	Min.99%	100%
4. Rata de răspuns		
4.1. % din totalul apelurilor locale ^{1,2}	Min.92%	96%
4.2. % din totalul apelurilor naționale ^{1,2,3}	Min.90%	92%
4.3. % din totalul apelurilor internaționale ^{1,2,3,4}	-	78%
5. Timpul de stabilire a conexiunii		
5.1. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri locale ^{1,2}		
- 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 ^{1,2}		
- centrale digitale	Max.6 sec.	4
- centrale crossbar și semielectronice	Max.30 sec.	
5.3. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri naționale ^{1,2,3}		
- 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 ^{1,2,3}		
- centrale digitale	Max.7,5 sec.	5
- centrale crossbar și semielectronice	Max.30 sec.	
5.5. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri internaționale ^{1,2,3,4}	-	Trimestrial
5.6. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor internaționale ^{1,2,3,4}	-	7
6. Timpul de răspuns pentru servicii de "operatoare"		
6.1. Timpul mediu de răspuns	Max.30 sec	15
6.2. % apeluri către servicii de operator la care s-a răspuns în maximum 30 secunde	Min.90%	97%
7. Disponibilitatea telefoanelor publice cu plată		
7.1. % telefoane publice cu plată în funcțiune	Min.90%	-
8. Corectitudinea facturii		
8.1. % reclamații cu privire la corectitudinea facturii	Max.2%	0,4%

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

² "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;

³ Cifrele vor fi furnizate defalcate pentru fiecare transportator și aflat sub jurisdicția statului;

⁴ nu se impun valori limitate; parametrul se raportează către Agenția urmând să fie monitorizat și dat publicității;