

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă ¹	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
1.1 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	1
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	1
1.3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, %	99
2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces	
2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, %	1
3. Termenul de remediere a deranjamentelor	
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	2
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	2
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	99
4. Rata apelurilor nereușite	
4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %	1
4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	1
4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %	1
5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel	
5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec	30
5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %	60
6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	
6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, %	1
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)	
7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	0.1
7.2 variația întârzierii IP – IPDV, ms	0.1
7.3 rata de pierderi IP – IPLR	0.01
7.4 rata de eroare IP – IPER	0.02

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