

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă¹	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
1.1 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	Max.3 zile
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	Max.5 zile
1.3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, %	100
2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces	
2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, %	0.3
3. Termenul de remediere a deranjamentelor	
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	Max.2 ore
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	Max.3 ore
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	99.8
4. Rata apelurilor nereușite	
4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %	2
4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	4
4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %	-
5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel	
5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec	-
5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %	-
6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	
6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, %	Nu sunt
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)	
7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	
7.2 variația întârzierii IP – IPDV, ms	
7.3 rata de pierderi IP – IPLR	
7.4 rata de croare IP – IPER	

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

