

**Valoarea măsurată
a parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă**

anul 2018, trimestrul IV
(trimestrul și anul raportării)

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 ore
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	2 ore
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, %	0.01
3. Termenul de remediere a deranjamentelor	
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	1 ore
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	2 ore
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	100%
4. Rata apelurilor nereușite	
4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %	2.1%
4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	2.7%
4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %	3.9%
5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel	
5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec	8 sec
5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %	99.8%
6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	
6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, %	0.1%
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)	
7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	60 ms
7.2 variația întârzierii IP – IPDV, ms	10 ms
7.3 rata de pierderi IP – IPLR	---
7.4 rata de eroare IP – IPER	---

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