

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

**II / 2018**

*(trimestrul și anul raportării)*

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă <sup>1</sup>	Valoarea măsurată
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>	
1.1 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	7
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	13
1.3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, %	100%
<b>2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces</b>	
2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, %	0.28
<b>3. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	20
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	35
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	100%
<b>4. Rata apelurilor nereușite</b>	
4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local,%	7
4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	9
4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %	22
<b>5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel</b>	
5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec	18
5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %	90
<b>6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării</b>	
6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii,%	0.18%
<b>7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)</b>	
7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	4
7.2 variația întârzierii IP – IPDV, ms	2
7.3 rata de pierderi IP – IPLR	0.008%
7.4 rata de eroare IP – IPER	10-8

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