

*Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă trimestrul IV 2016*

Parametru	Valoarea parametrilor măsurată
<b>1. Termenul necesar pentru începerea furnizării serviciului*</b>	
1.1. 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	10 zile
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	31 zile
1.3. Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, %	94%
<b>2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces</b>	
2.1. Procentajul deranjamentelor per linie de acces, %	4%
<b>3. Termenul de remediere a deranjamentelor **</b>	
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	12:03 ore
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	19:12 ore
3.3. Procentajul deranjamentelor remediate la termenul convenit cu utilizatorul, %	98%
<b>4. Rata apeluri nereușite</b>	
4.1. Procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %	0,95%
4.2. Procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	1,7%
4.3. Procentajul apelurilor nereușite la nivel internaționale, %	0,65%
<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	14 sec.
5.2. Procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 secunde, %	95%
<b>6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării</b>	
6.1. Procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, %	0,003%
<b>7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)</b>	
7.1. Întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	1,483 ms
7.2. Variația întârzierii IP – IPDV, ms	0,483 ms
7.3. Rata de pierderi IP – IPLR	$1 \times 10^{-3}$
7.4. Rata de eroare IP – IPER	0
<p><i>Notă:</i></p> <p>* Termenul necesar pentru începerea furnizării serviciului – reprezintă intervalul de timp din momentul încheierii contractelor până la momentul instalării și activării serviciului.</p> <p>** Termenul de remediere a deranjamentelor - reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcție de serviciului degradat.</p>	