

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie mobilă pe trimestrul I anul 2016

Indicator / Parametru	Valoarea măsurată		
	CDMA	3G	
1. Disponibilitatea rețelei (Availability Performance, NAp)			
1.1. Coeficientul disponibilității rețelei, %	99,9%		
2. Accesibilitate serviciului (Service Accessibility, SAc)			
2.1.rata apelurilor nereușite,%	voce	0,49%	0,12%
	date	0,22%	0,21%
2.2.rata conexiunilor mesajelor SMS, neexpediate end-to-end, %	MO	3,57%	
	MT	0,80%	
3. Integritatea serviciului (Service Integrity, SIn)			
3.1.nivelul stabilit de calitate a convorbirii pentru metodele de estimare: metoda medie de estimare (MOS)	4,18		
3.2.rata convorbirilor ce corespund condițiilor de calitate pentru metodele de estimare: metoda medie de estimare (MOS)	86%		
4. Continuitatea serviciului (Service Retainability, SRe)			
4.1.rata apelurilor întrerupte, %	voce	0,59%	0,25%
	date	0,21%	0,17%
5. Fiabilitatea serviciului furnizat (Services Reliability, SR)			
5.1.timpul stabilit pentru remedierea deranjamentelor de rețea și restabilirea accesului la servicii, ore	-		
	8 ore		
5.2.rata deranjamentelor de rețea, remediate în timpul stabilit, %	96%		
6. Reclamații taxări servicii (Charging Performance, CP)			
6.1.rata facturilor reclamate, %	0,08%		
7. Satisfacția utilizatorului (Satisfaction of users by service, SUS)			
7.1.rata reclamațiilor privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului, %	0,07%		
7.2.timpul mediu de răspuns pentru serviciul de “operatoare”, sec	29 sec		
7.3.rata apelurilor către servicii de “operatoare” care au fost preluate în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor către aceste servicii, %	81%		