

| Parametru                                                                                                                                     | Valoarea parametrului stabilită | Valoarea parametrilor măsurată |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| <b>1. Timpul necesar pentru începerea furnizării serviciului</b>                                                                              |                                 |                                |
| 1.1. 95% din cazuri                                                                                                                           | Max. 60 zile                    | 2 zile                         |
| 1.2. 99% din cazuri                                                                                                                           | Max. 75 zile                    | 5 zile                         |
| 1.3. % cazuri rezolvate la termenul convenit                                                                                                  | Min. 98%                        | 100%                           |
| <b>2. Ponderea deranjamentelor</b>                                                                                                            |                                 |                                |
| 2.1. deranjamente/linie de acces/an                                                                                                           | Max. 0,3                        | 0,01                           |
| 2.2. deranjamente/linie de acces/an                                                                                                           | Max. 0,4                        | -                              |
| <b>3. Timpul de remediere a deranjamentelor</b>                                                                                               |                                 |                                |
| 3.1. Intervalul de remediere a 80% din deranjamente                                                                                           | Max. 14 ore                     | 4 ore                          |
| 3.2. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele sesizate pe liniile de acces                                                            | Max. 16 ore                     | 12 ore                         |
| 3.3. Intervalul de remediere a 80% din deranjamentele de orice alt tip                                                                        | Max. 24 ore                     | -                              |
| 3.4. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele de orice alt tip                                                                        | Max. 48 ore                     | -                              |
| 3.5.1. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii directe <sup>1</sup>                                     | Min. 98%                        | 99,7%                          |
| 3.5.2. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii indirecte                                                | Min. 99%                        | -                              |
| <b>4. Rata de răspuns</b>                                                                                                                     |                                 |                                |
| 4.1. % din totalul apelurilor locale                                                                                                          | Min. 92%                        | 98,0%                          |
| 4.2. % din totalul apelurilor naționale                                                                                                       | Min. 90%                        | 96%                            |
| 4.3. % din totalul apelurilor internaționale                                                                                                  | -                               | -                              |
| <b>5. Timpul de stabilire a conexiuni</b>                                                                                                     |                                 |                                |
| 5.1. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri locale<br>- centrale digitale<br>- centrale crossbar și semielectronice                      | Max. 4 sec.<br>Max. 30 sec      | 2,2 sec<br>-                   |
| 5.2. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor locale<br>- centrale digitale<br>- centrale crossbar și semielectronice | Max. 6 sec.<br>Max. 30 sec      | 2,7 sec<br>-                   |
| 5.3. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri naționale<br>- centrale digitale<br>- centrale crossbar și semielectronice                   | Max. 6 sec.<br>Max. 30 sec      | 5,8 sec<br>-                   |

|                                                                                                                                                  |                             |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|
| 5.4. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor naționale<br>- centrale digitale<br>- centrale crossbar și semielectronice | Max. 7,5 sec<br>Max. 30 sec | 6,9 sec<br>-     |
| 5.5. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri internaționale                                                                                  | -                           | -                |
| 5.6. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor internaționale                                                             | -                           | -                |
| <b>6. Timpul de răspuns pentru servicii de “operatoare”</b>                                                                                      |                             |                  |
| 6.1. Timpul mediu de răspuns (22) 888008                                                                                                         | Max. 30 sec.                | 5 sec.           |
| 6.2. % apeluri către servicii de operator la care s-a răspuns în maximum 30 secunde                                                              | Min. 90%                    | 99%              |
| <b>7. Disponibilitatea telefoanelor publice cu plată</b>                                                                                         |                             |                  |
| 7.1. % telefoane publice cu plată în funcțiune                                                                                                   | Min. 90%                    | Nu avem în rețea |
| <b>8. Corectitudinea facturii</b>                                                                                                                |                             |                  |
| 8.1. % reclamații cu privire la corectitudinea facturii                                                                                          | Max. 2%                     | 0%               |