

| <b>Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă <sup>1</sup></b>     | <b>Valoarea măsurată</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>                                 |                          |
| 1.1 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                   | Max.3 zile               |
| 1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                  | Max.5 zile               |
| 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, %                                   | 0.3                      |
| <b>3. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>                                        |                          |
| 3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                        | Max.2 ore                |
| 3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                        | Max.3 ore                |
| 3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %       | 99.8                     |
| <b>4. Rata apelurilor nereușite</b>                                                      |                          |
| 4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %                                  | 2                        |
| 4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %                               | 4                        |
| 4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %                          | -                        |
| <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                      | -                        |
| 5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %        | -                        |
| <b>6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării</b>                      |                          |
| 6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, %                  | Nu sunt                  |
| <b>7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)</b>                                             |                          |
| 7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms                                                |                          |
| 7.2 variația întârzierii IP – IPDV, ms                                                   |                          |
| 7.3 rata de pierderi IP – IPLR                                                           |                          |
| 7.4 rata de eroare IP – IPER                                                             |                          |



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