

INFORMAȚIE

privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie mobilă

*trimestrul IV anul 2011
(trimestrul și anul/anul)*

Indicator / Parametru		Valoarea recomandată	Valoarea măsurată	
			CDMA	3G
1. Disponibilitatea rețelei (Availability Performance, NAp)				
1) coeficientul disponibilității rețelei, Cd		99,9%	99,82%	99,75%
2. Accesibilitate serviciului (Service Accessibility, SAc)				
1) rata apelurilor nereușite	voce	nu depășește 2%	0,47%	0,56%
	date		0,25%	0,45%
2) rata conexiunilor mesajelor SMS, ne-expediate end-to-end	MO	nu depășește 5%	23,31%	
	MT		11,32%	
3. Integritatea serviciului (Service Integrity, SIn)				
1) nivelul stabilit de calitate a convorbirii pentru metodele de estimare:				
metoda medie de estimare (MOS)		nu mai puțin de 3,5	3,9	
2) rata convorbirilor ce corespund condițiilor de calitate pentru metodele de estimare:				
metoda medie de estimare (MOS)		nu mai puțin de 80 %	—	
4. Continuitatea serviciului (Service Retainability, SRe)				
1) rata apelurilor întrerupte	voce	nu depășește 2%	0,54%	2,04%
	date		0,31%	7,49%
5. Fiabilitatea serviciului furnizat (Services Reliability, SR)				
1) timpul stabilit pentru remedierea deranjamentelor și restabilirea accesului la servicii		3ore – un număr 8 ore – stație de bază	— 3,59ore	— 5,25ore
2) rata deranjamentelor, remediate în timpul stabilit		nu mai puțin de 95 %	86,5%	84,5%

6. Reclamații taxări servicii (Charging Performance, CP)		
1) rata facturilor reclamate	nu depășește 1%	0,02%
7. Satisfacția utilizatorului (Satisfaction of users by service, SUS)		
1) rata reclamațiilor privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului	nu depășește 1%	0,21%
2) timpul mediu de răspuns pentru serviciul de “operatoare”	nu depășește 30sec	38sec*
3) rata apelurilor către servicii de “operatoare” care au fost preluate în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor către aceste servicii.	nu mai puțin de 80%	68%*

Legenda:

* calculul indicatorilor este efectuat conform conceptului „Operator Unic”.