

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă trimestrul I 2015

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea parametrilor măsurată
1. Timpul necesar pentru începerea furnizării serviciului*		
1.1. 95% din cazuri ¹ anuală, zile	Max. 60 zile	Anual
1.2. 99% din cazuri ¹ anuală, zile	Max. 75 zile	Anual
1.3. % cazuri rezolvate la termenul convenit ¹ anuală, %	Min. 98%	Anual
2. Ponderea deranjamentelor		
2.1. deranjamente/linie de acces/an ¹	Max. 0,3	0,05
2.2. deranjamente/linie de acces/an ²	Max. 0,4	—
3. Timpul de remediere a deranjamentelor **		
3.1. Intervalul de remediere a 80% din deranjamentele sesizate pe liniile de acces in general, și separat pe: — cablul magistral și de distribuție — linia de abonat***	Max. 14 ore	10:55 ore 14:33 ore 07:44 ore
3.2. Intervalul de remediere a 95% din deranjamente sesizate pe liniile de acces in general, și separat pe: — cablul magistral și de distribuție — linia de abonat***	Max. 16 ore	16:19 ore 17:28 ore 10:43 ore
3.3. Intervalul de remediere a 80% din deranjamentele de orice alt tip ^{1 2} (centrale, oficiu de abonat****, Solutii Software)	Max. 24 ore	06:51 ore
3.4. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele de orice alt tip ^{1 2} (centrale, oficiu de abonat****, Solutii Software)	Max. 48 ore	10:16 ore
3.5.1. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii directe ¹	Min. 98%	97,5%
3.5.2. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii indirecte ²	Min. 99%	—
4. Rata de răspuns		
4.1. % din totalul apelurilor locale ^{1 2}	Min 92%	95,4%
4.2. % din totalul apelurilor naționale ^{1 2 3}	Min. 90%	94,7%
4.3. % din totalul apelurilor internaționale ^{1 2 3 4}	—	92,6%
5. Timpul de stabilire a conexiuni		
5.1. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri locale ^{1 2} - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 4 sec. Max. 30 sec.	0,38 sec 7,9 sec
5.2. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor locale ^{1 2} - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 6 sec. Max. 30 sec.	0,38 sec 9,0 sec
5.3. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri naționale ^{1 2 3} - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 6 sec. Max. 30sec.	0,74 sec 9,05 sec
5.4. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor naționale ^{1 2 3} - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 7,5 sec. Max. 30 sec.	0,77 sec 10,0 sec

5.5. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri internaționale ^{1 2 3 4}	—	—
5.6. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor internaționale ^{1 2 3 4}	—	—
6. Timpul de răspuns pentru servicii de “operatoare”		
6.1. Timpul mediu de răspuns	Max. 30 sec.	7 sec.
6.2. % apeluri către servicii de operator la care s-a răspuns în maximum 30 secunde	Min. 90%	95%
7. Disponibilitatea telefoanelor publice cu plată		
7.1. % telefoane publice cu plată în funcțiune	Min. 90%	97%
8. Corectitudinea facturii		
8.1. % reclamații cu privire la corectitudinea facturii	Max. 2%	0,018%
<p>1 “serviciu direct” = serviciu oferit de către un furnizor de servicii de comunicații electronice care furnizează și rețeaua de acces;</p> <p>2 “serviciu indirect” = serviciu oferit de către un furnizor de servicii de comunicații electronice, pentru care rețeaua de transport este selectată de către utilizator printr-o formă de selectare a transportatorului;</p> <p>3 cifrele vor fi furnizate defalcat pentru fiecare transportator și aflat sub jurisdicția statului;</p> <p>4 nu se impun valori limită; parametrul se raportează către Agenție urmînd a fi monitorizat și dat publicității.</p>		

Legenda:

- * - **timpul necesar pentru începerea furnizării serviciului** - reprezintă intervalul de timp din momentul încheierii contractelor până la momentul instalării și activării serviciului.
- ** - **timpul de remediere a deranjamentelor** – reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcție de serviciului degradat.
- *** - **linia de abonat** – cuprinde distanța liniei telefonice de la cutia terminală până la priza abonatului.
- ****- **oficiu de abonat** – echipament abonatului inclusiv și rețeaua internă, care se află în sediul abonatului.