

INFORMAȚIE

privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă

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

Parametru	Valoarea parametrului	Periodicitatea publicării și prezentării Agenției a informației
1. Timpul necesar pentru începerea furnizării serviciului		
1.1. 95% din cazuri ¹	Max. 60 zile	24 zile
1.2. 99% din cazuri ¹	Max. 75 zile	97 zile
1.3. % cazuri rezolvate la termenul convenit ¹	Min. 98%	—
2. Ponderea deranjamentelor		
2.1. deranjamente/linie de acces/an ¹	Max. 0,3	0,044
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	6:21 ore 20:25 ore 5:38 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	24:03 ore 42:31 ore 22:01 ore
3.3. Intervalul de remediere a 80% din deranjamentele de orice alt tip ^{1 2} in general și separate pe: — centrale — aparat de telefon**	Max.24 ore	5:07 ore 5:53 ore 5:05 ore
3.4. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele de orice alt tip ^{1 2} in general și separate pe: — centrale — aparat de telefon**	Max.48 ore	20:18 ore 24:45 ore 19:37 ore
3.5.1. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii directe ¹	Min. 98%	—
3.5.2. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii indirecte	Min. 99%	—
4. Rata de răspuns		
4.1. % din totalul apelurilor locale ^{1 2}	Min 92%	92,3%
4.2. % din totalul apelurilor naționale ^{1 2 3}	Min. 90%	95,3%

4.3. % din totalul apelurilor internaționale ^{1 2 3}	-	95,9%
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 11,89 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 12,0 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 9,24 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	0,82 sec 10,0 sec
5.5. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri internaționale ^{1 2 3 1}	—	—
5.6. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor internaționale ^{1 2 3 1}	—	—
6. Timpul de răspuns pentru servicii de “operatoare”		
6.1. Timpul mediu de răspuns	Max. 30 sec.	1188 - 19 sec; 1189 - 21 sec; 117 - 38 sec
6.2. % apeluri către servicii de operator la care s-a răspuns în maximum 30 secunde	Min. 90%	1188 - 77%; 1189 - 73%; 117 - 68%
7. Disponibilitatea telefoanelor publice cu plată		
7.1. % telefoane publice cu plată în funcțiune	Min. 90%	94,4%
8. Corectitudinea facturii		
8.1. % reclamații cu privire la corectitudinea facturii	Max. 2%	0,002%
<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:

*linia de abonat – cuprinde distanța liniei telefonice de la cutia terminală până la priza abonatului.

**aparat de telefon – echipament terminal aflat în proprietatea utilizatorului final.