

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă trimestrul IV 2017

Parametru	Valoarea parametrilor măsurată
1. Termenul necesar pentru începerea furnizării serviciului*	
1.1. 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	9 zile
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	37 zile
1.3. Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, %	93%
2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces	
2.1. Procentajul deranjamentelor per linie de acces, %	3,8%
3. Termenul de remediere a deranjamentelor **	
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	11:31 ore
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	16:02 ore
3.3. Procentajul deranjamentelor remediate la termenul convenit cu utilizatorul, %	99,6%
4. Rata apeluri nereușite	
4.1. Procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %	1,9%
4.2. Procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	1,7%
4.3. Procentajul apelurilor nereușite la nivel internaționale, %	0,6%
5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel	
5.1. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec	62 sec
5.2. Procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 secunde, %	76%
6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	
6.1. Procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, %	0,006%
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)	
7.1. Întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	1,0 ms
7.2. Variația întârzierii IP – IPDV, ms	0 ms
7.3. Rata de pierderi IP – IPLR	1×10^{-3}
7.4. Rata de eroare IP – IPER	0
<i>Notă:</i>	
* Termenul necesar pentru începerea furnizării serviciului – reprezintă intervalul de timp din momentul încheierii contractelor până la momentul instalării și activării serviciului.	
** Termenul de remediere a deranjamentelor - reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcție de serviciului degradat.	