

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

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea parametrilor măsurată
<b>1. Timpul necesar pentru începerea furnizării serviciului*</b>		
1.1. 95% din cazuri <sup>1</sup> anuală, zile	Max. 60 zile	Anual
1.2. 99% din cazuri <sup>1</sup> anuală, zile	Max. 75 zile	Anual
1.3. % cazuri rezolvate la termenul convenit <sup>1</sup> anuală, %	Min. 98%	Anual
<b>2. Ponderea deranjamentelor</b>		
2.1. deranjamente/linie de acces/an <sup>1</sup>	Max. 0,3	0,05
2.2. deranjamente/linie de acces/an <sup>2</sup>	Max. 0,4	—
<b>3. Timpul de remediere a deranjamentelor **</b>		
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	12:02 ore 15:30 ore 08:46 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	17:24 ore 19:30 ore 13:40 ore
3.3. Intervalul de remediere a 80% din deranjamentele de orice alt tip <sup>1 2</sup> (centrale, oficiu de abonat****, Solutii Software)	Max. 24 ore	07:46 ore
3.4. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele de orice alt tip <sup>1 2</sup> (centrale, oficiu de abonat****, Solutii Software)	Max. 48 ore	12:25 ore
3.5.1. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii directe <sup>1</sup>	Min. 98%	96,7%
3.5.2. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii indirecte <sup>2</sup>	Min. 99%	—
<b>4. Rata de răspuns</b>		
4.1. % din totalul apelurilor locale <sup>1 2</sup>	Min 92%	95,3%
4.2. % din totalul apelurilor naționale <sup>1 2 3</sup>	Min. 90%	94,0%
4.3. % din totalul apelurilor internaționale <sup>1 2 3 4</sup>	—	93,4%
<b>5. Timpul de stabilire a conexiuni</b>		
5.1. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri locale <sup>1 2</sup> - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 4 sec. Max. 30 sec.	0,37 sec 8,56 sec
5.2. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor locale <sup>1 2</sup> - 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 <sup>1 2 3</sup> - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 6 sec. Max. 30sec.	0,72 sec 8,98 sec
5.4. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor naționale <sup>1 2 3</sup> - 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 <sup>1 2 3 4</sup>	—	—

5.6. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor internaționale <sup>1 2 3 4</sup>	—	—
<b>6. Timpul de răspuns pentru servicii de “operatoare”</b>		
6.1. Timpul mediu de răspuns	Max. 30 sec.	8 sec.
6.2. % apeluri către servicii de operator la care s-a răspuns în maximum 30 secunde	Min. 90%	93%
<b>7. Disponibilitatea telefoanelor publice cu plată</b>		
7.1. % telefoane publice cu plată în funcțiune	Min. 90%	97,3%
<b>8. Corectitudinea facturii</b>		
8.1. % reclamații cu privire la corectitudinea facturii	Max. 2%	0,006%
<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.