

ANEXA 6

*Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie mobilă pe trimestrul II anul 2015*

Indicator / Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată		
		CDMA	3G	
<b>1. Disponibilitatea rețelei (Availability Performance, NAP)</b>				
1.1. Coeficientul disponibilității rețelei, Cd	99,9%	99,9%		
<b>2. Accesibilitate serviciului (Service Accessibility, SAc)</b>				
2.1.rata apelurilor nereușite	voce	nu depășește 2%	0,56%	0,23%
	date	nu depășește 2%	0,11%	0,20%
2.2.rata conexiunilor mesajelor SMS, neexpediate end-to-end	MO	nu depășește 5%	1,62%	
	MT	nu depășește 5%	0,79%	
<b>3. Integritatea serviciului (Service Integrity, SIn)</b>				
3.1.nivelul stabilit de calitate a convorbirii pentru metodele de estimare: metoda medie de estimare (MOS)	nu mai puțin de 3,5	4,47		
3.2.rata convorbirilor ce corespund condițiilor de calitate pentru metodele de estimare: metoda medie de estimare (MOS)	nu mai puțin de 80%	88%		
<b>4. Continuitatea serviciului (Service Retainability, SRe)</b>				
4.1.rata apelurilor întrerupte	voce	nu depășește 2%	0,62%	0,46%
	date	nu depășește 2%	0,21%	0,46%
<b>5. Fiabilitatea serviciului furnizat (Services Reliability, SR)</b>				
5.1.timpul stabilit pentru remedierea deranjamentelor de rețea și restabilirea accesului la servicii	3 ore – un număr	—		
	8 ore-stație de bază	8 ore		
5.2.rata deranjamentelor de rețea, remediate în timpul stabilit	nu mai puțin de 95%	91,3%		
<b>6. Reclamații taxări servicii (Charging Performance, CP)</b>				
6.1.rata facturilor reclamate	nu depășește 1%	0,13%		
<b>7. Satisfacția utilizatorului (Satisfaction of users by service, SUS)</b>				
7.1.rata reclamațiilor privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului	nu depășește 1%	0,06%		
7.2.timpul mediu de răspuns pentru serviciul de “operatoare”	nu depășește 30 sec	11 sec		
7.3.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%	88%		