

Parametri de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă trimestrul I 2018

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
1.1 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	nu e aplicabila, nu au fost cereri
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	nu e aplicabila, nu au fost cereri
1.3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, %	nu e aplicabila, nu au fost cereri
2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces	
2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, %	1%
3. Termenul de remediere a deranjamentelor	
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	1 ora
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	1 ora
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	99%
4. Rata apelurilor nereușite	
4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %	1%
4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	1%
4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %	1%
5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel	
5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec	nu e aplicabil
5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %	nu e aplicabil
6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	
6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, %	0 %
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)	
7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	1 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

Parametri de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă trimestrul II 2018

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
1.1 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	nu e aplicabila, nu au fost cereri
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	nu e aplicabila, nu au fost cereri
1.3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, %	nu e aplicabila, nu au fost cereri
2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces	
2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, %	1%
3. Termenul de remediere a deranjamentelor	
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	1 ora
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	1 ora
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	99%
4. Rata apelurilor nereușite	
4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %	1%
4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	1%
4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %	1%
5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel	
5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec	nu e aplicabil
5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %	nu e aplicabil
6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	
6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, %	0 %
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)	
7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	1 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

Parametri de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă trimestrul III 2018

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
1.1 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	nu e aplicabila, nu au fost cereri
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	nu e aplicabila, nu au fost cereri
1.3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, %	nu e aplicabila, nu au fost cereri
2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces	
2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, %	1%
3. Termenul de remediere a deranjamentelor	
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	1 ora
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	1 ora
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	99%
4. Rata apelurilor nereușite	
4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %	1%
4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	1%
4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %	1%
5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel	
5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec	nu e aplicabil
5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %	nu e aplicabil
6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	
6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, %	0 %
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)	
7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	1 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

Parametri de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă trimestrul IV 2018

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
1.1 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	nu e aplicabila, nu au fost cereri
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	nu e aplicabila, nu au fost cereri
1.3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, %	nu e aplicabila, nu au fost cereri
2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces	
2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, %	1%
3. Termenul de remediere a deranjamentelor	
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	1 ora
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	1 ora
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	99%
4. Rata apelurilor nereușite	
4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %	1%
4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	1%
4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %	1%
5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel	
5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec	nu e aplicabil
5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %	nu e aplicabil
6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	
6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, %	0 %
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)	
7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	1 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