



CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

HOTĂRÎRE

mun. Chișinău

din 03 august 2010

Nr. 23

cu privire la aprobarea modelelor formularelor tipizate pentru publicarea și prezentarea informației privind asigurarea parametrilor de calitate la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice

În vederea implementării Hotărârii Consiliului de Administrare al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 278 din 17 noiembrie 2009 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2009, nr. 187-188 art.836) privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice, Consiliul de Administrație,

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă și se pun în aplicare, la data publicării pe pagina WEB a Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, modelele formularelor tipizate pentru publicarea informației privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice, conform următoarelor anexe:

1) Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă, anexa 1.

2) Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet, anexa 2.

3) Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de comunicații electronice furnizat prin intermediul rețelelor pe care se utilizează protocolul IP, anexa 3.

4) Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de comunicații electronice furnizat pe rețea ISDN, anexa 4.

5) Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de linii închiriate, anexa 5.

6) Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie mobilă, Anexa 6.

[Pct.1 completat prin Hot. ANT CETI nr.16 din 23.06.2011]

2. Formularele pot fi completate de către furnizori și cu alți parametri de calitate, măsurați de către aceștia.

Președintele Consiliului

Sergiu SÎTNIC

Membrii Consiliului

Ion POCHIN

Iurie URSU

INFORMAȚIE

privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă

(trimestrul și anul/anul)

Date de identificare a furnizorului:	
Denumirea furnizorului	
Cod fiscal IDNO	
Adresa juridică	
http://www.	
Date de identificare a executorului:	
Numele, prenume	
Cod de identitate IDNP	
Telefon:	
Fax:	
e-mail:	

Semnătura _____

L.Ș.

Parametru	Valoarea parametrului stabilită	Valoarea parametrilor măsurată
1. Timpul necesar pentru începerea furnizării serviciului		
1.1. 95% din cazuri	Max. 60 zile	
1.2. 99% din cazuri	Max. 75 zile	
1.3. % cazuri rezolvate la termenul convenit	Min. 98%	
2. Ponderea deranjamentelor		
2.1. deranjamente/linie de acces/an	Max. 0,3	
2.2. deranjamente/linie de acces/an	Max. 0,4	
3. Timpul de remediere a deranjamentelor		
3.1. Intervalul de remediere a 80% din deranjamente	Max. 14 ore	
3.2. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele sesizate pe liniile de acces	Max. 16 ore	
3.3. Intervalul de remediere a 80% din deranjamentele de orice alt tip	Max. 24 ore	
3.4. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele de orice alt tip	Max. 48 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	Min. 92%	
4.2. % din totalul apelurilor naționale	Min. 90%	
4.3. % din totalul apelurilor internaționale	-	
5. Timpul de stabilire a conexiuni		
5.1. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri locale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 4 sec. Max. 30 sec	

5.2. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor locale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 6 sec. Max. 30 sec	
5.3. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri naționale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 6 sec. Max. 30 sec	
5.4. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor naționale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 7,5 sec Max. 30 sec	
5.5. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri internaționale	-	
5.6. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor internaționale	-	
6. Timpul de răspuns pentru servicii de “operatoare”		
6.1. Timpul mediu de răspuns	Max. 30 sec.	
6.2. % apeluri către servicii de operator la care s-a răspuns în maximum 30 secunde	Min. 90%	
7. Disponibilitatea telefoanelor publice cu plată		
7.1. % telefoane publice cu plată în funcțiune	Min. 90%	
8. Corectitudinea facturii		
8.1. % reclamații cu privire la corectitudinea facturii	Max. 2%	

INFORMAȚIE

**privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la
Internet**

(trimestrul și anul/anul)

Date de identificare a furnizorului:	
Denumirea furnizorului	
Adresa juridică	
http://www.	
Date de identificare a executorului:	
Numele, prenume	
Telefon:	
Fax:	
e-mail:	

NOTĂ:

1. Informația se prezintă la ANRCETI în unul dintre următoarele moduri:
 - a) prin depunere, personal sau de către un reprezentant al furnizorului, sub luare de semnătură;
 - b) prin serviciul poștal de trimitere recomandată cu confirmare de primire la adresa ANRCETI: bd. Ștefan cel Mare 134, of. 410, mun. Chișinău;
 - c) suplimentar la p. a) și b) Informația poate fi transmisă în mod electronic la e-mail: office@anrceti.md.
2. Publicarea informației se efectuează prin plasarea acesteia în oficiile comerciale și pe paginile de Internet ale furnizorului.
3. Telefon de contact: 022251317

Semnătura _____

L.Ș.

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	
c) % cererilor soluționate în termenul convenit,%	min. 98	
2. Timpul de conectare		
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,5	
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2,5	
3. Viteza de transfer a datelor		
3.1 Dial-up:		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/- -/-	
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	
3.2 ISDN, (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate:		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-	
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	56	
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/- -/-	
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-	
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	
3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod,		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),Mbit/s	-	
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-	
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată, Mbit/s 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/- -/-	
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-	
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	
3.4 xDSL (Digital Subscriber Line) , Linie de abonat digitală,		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),Mbit/s	-	
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1/0,5	

c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-							
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-							
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50							
3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x								
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),mbit/s	-/-							
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-							
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-							
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-							
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50							
ACCES LA PUNCTE MOBILE								
3.6 CDMA EVDO								
	Mun. Chişinau		Alte loc. >50000		Mun. Chişinau		Alte loc. >50000	
	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),Mbit/s	-/-							
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-							
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-				
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50				
3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,								
	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),Mbit/s	-/-							
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-							
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-				
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50				
3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evolutii pe termen lung								
	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-							
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-							
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
	-/-	-/-	-/-	-/-				

d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-				
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50				
3.9 GPRS-CSD, Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicatii Mobile de Date, (General packet radio service)	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	9,6/9,6							
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-							
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s								
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-				
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50				
3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	60/40							
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-							
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s								
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-				
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50				
3.11 GPRS / EDGE, (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită,	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	177,6/118,4							
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-							
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s								
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-				
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50				
3.12 IEEE 802.11, (WiFi)	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-							
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-							
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s								
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-				
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50				
3.13 IEEE 802.16, (Wireless WiMax)	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf

a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-							
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-							
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s								
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-				
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50				
4. Termenul de remedierea deranjamentelor								
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24							
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48							
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95							
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final								
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1							
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente								
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1							
7. Reclamația taxării serviciilor								
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0,5							
8. Termenul de soluționare								
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21							
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30							
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min.95							

[Anexa 2 modificată prin Hot. ANRCETI nr.67 din 29.11.2012, în vigoare 01.04.2013]

INFORMAȚIE

**privind asigurarea parametrilor de calitate pentru servicii publice de comunicații
electronice furnizate prin intermediul rețelelor pe care se utilizează protocolul IP**

(trimestrul și anul/anul)

Date de identificare a furnizorului:	
Denumirea furnizorului	
Adresa juridică Cod fiscal IDNO	
http://www.	
Date de identificare a executorului:	
Numele, prenume Cod de identitate IDNP	
Telefon:	
Fax:	
e-mail:	

Semnătura _____

L.Ș.

Parametru	Valoarea parametrilor măsurată
1. Rata apelurilor nereușite	
1.1. a) pentru apelurile naționale, împreună cu numărul de observații folosite și precizia absolută în limitele de 95% calculată din acest număr; b) pentru apelurile internaționale, împreună cu numărul de observații folosite și precizia absolută în limitele de 95% calculată din acest număr.	
2. Timpul de stabilire a conexiunii	
2.1. a) valoarea medie pentru stabilirea apelurilor naționale, în secunde; b) timpul în care 95% din totalul conexiunilor naționale sunt stabilite, în secunde; c) valoarea medie pentru stabilirea apelurilor internaționale, în secunde; d) timpul în care 95% din totalul conexiunilor internaționale sunt stabilite, în secunde; e) numărul de observații efectuate pentru apeluri naționale și internaționale.	
3. Calitatea conexiunii convorbirii	
3.1. a) categoria calității conexiunii convorbire (serviciul voce): cea mai bună, bună, medie, mică și calitate proastă; b) tipul/caracteristica terminalelor care stau la baza acestor calcule; c) configurații de referință.	
4. Variația întârzierii IP – IPDV (Internet Protocol Packet Delay Variation) 5. Rata de pierderi IP – IPLR (Internet Protocol Packet Loss Ratio) 6. Rata de eroare IP – IPER (Internet Protocol Packet Error Rate) 7. Întârzierea de transfer IP – IPTD (Internet Protocol Transfer Delay)	Se completează tabelul de mai jos în dependență de clasă

Parametrul	Natura obiectivului de performanță	Clase de calitate a serviciului					
		Clasa 0	Clasa 1	Clasa 2	Clasa 3	Clasa 4	Clasa 5
IPTD	Val. maximă	100ms	400ms	100ms	400ms	1s	N
	<i>Val. măsurată</i>						
IPDV	Val. maximă	50ms	50ms	N	N	N	N
	<i>Val. măsurată</i>						
IPLR	Val. maximă	10^{-3}	10^{-3}	10^{-3}	10^{-3}	10^{-3}	N
	<i>Val. măsurată</i>						
IPER	Val. maximă	10^{-4}					N
	<i>Val. măsurată</i>						

INFORMAȚIE

**privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciu de comunicații electronice
furnizat pe rețea ISDN**

(trimestrul și anul/anul)

Date de identificare a furnizorului:	
Denumirea furnizorului	
Cod fiscal IDNO	
Adresa juridică	
http://www.	
Date de identificare a executorului:	
Numele, prenume	
Cod de identitate IDNP	
Telefon:	
Fax:	
e-mail:	

Semnătura _____

L.Ș.

	Parametru	Valoarea parametrului stabilită	Valoarea parametrilor măsurată
1.	Deranjamente raportate per linie de acces ISDN pe an	max. 0,2	
2.	Secunde sever eronate	max. 1%	
3.	Rata apelurilor nereușite	max. 2%	
4.	Timpul de stabilire a legăturii	max. 5sec.	
5.	Rata de transfer	min. 95%	
6.	Întârzierea în buclă	max. 150 msec.	
7.	Întârzierea stabilirii legăturii	max. 5 sec.	
8.	Disponibilitatea serviciului suport	min. 99%	

INFORMAȚIE

privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de linii închiriate

(trimestrul și anul/anul)

Date de identificare a furnizorului:	
Denumirea furnizorului	
Cod fiscal IDNO	
Adresa juridică	
http://www.	
Date de identificare a executorului:	
Numele, prenume	
Cod de identitate IDNP	
Telefon:	
Fax:	
e-mail:	

Semnătura _____

L.Ș.

Parametrii	Legături terestre				Legături prin satelit	
	Disponibilitatea serviciului		Frecvența căderilor (pe an)		Disponibilitatea serviciului	
	Valoare medie	Valoare minimă	Valoare medie	Valoare minimă	Valoare medie	Valoare minimă
Parametrii stabiliți standard	97,3%	94,7%	590	1 590	Nu este impusă	97,0%
<i>Valoarea parametrilor măsurați</i>						
Parametrii stabiliți pentru calitate superioară	99,5%	98,2%	230	625	Nu este impusă	99,2%
<i>Valoarea parametrilor măsurați</i>						

INFORMAȚIE

privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie mobilă

(trimestrul și anul/anul)

Date de identificare a furnizorului:	
Denumirea furnizorului Cod fiscal IDNO	
Adresa juridică	
http://www.	
Date de identificare a executorului:	
Numele, prenume Cod de identitate IDNP	
Telefon:	
Fax:	
e-mail:	

Semnătura _____

L.Ș.

Indicator / Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Disponibilitatea rețelei (Availability Performance, NAp)		
1) Coeficientul disponibilității rețelei, Cd	99,9%	
2. Accesibilitate serviciului (Service Accessibility, SAc)		
1) rata apelurilor nereușite	nu depășește 2%	
2) rata conexiunilor mesajelor SMS, ne-expediate end-to-end	nu depășește 5%	
3. Integritatea serviciului (Service Integrity, SIn)		
1) nivelul stabilit de calitate a convorbirii pentru metodele de estimare:		
a) metoda medie de estimare (MOS)	nu mai puțin de 3,5	
2) rata convorbirilor ce corespund condițiilor de calitate pentru metodele de estimare:		
a) metoda medie de estimare (MOS)	nu mai puțin de 80 %	
4. Continuitatea serviciului (Service Retainability, SRe)		
1) rata apelurilor întrerupte	nu depășește 2%	
5. Fiabilitatea serviciului furnizat (Services Reliability, SR)		
1) timpul stabilit pentru remedierea deranjamentelor și restabilirea accesului la servicii	3ore – un număr 8 ore-stație de bază	
2) rata deranjamentelor, remediate în timpul stabilit	nu mai puțin de 95 %	
6. Reclamații taxări servicii (Charging Performance, CP)		
1) Rata facturilor reclamate	nu depășește 1 %	
7. Satisfacția utilizatorului (Satisfaction of users by service, SUS)		
1) rata reclamațiilor privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului	nu depășește 1%	
2) timpul mediu de răspuns pentru serviciul de “operatoare”	nu depășește 30sec.	
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%	

[Anexa 6 adăugată prin Hot. ANRCETI nr.16 din 23.06.11]