

### Indicatori de calitate administrativi

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Denumirea furnizorului</b> | Moldcell SA   |
| <b>Perioada de raportare</b>  | 01.01.2023-30.06.2023   |
| <b>Tipul serviciului</b>      | <input type="checkbox"/> serviciul de telefonie<br><input type="checkbox"/> serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă<br><input type="checkbox"/> serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale |
| <b>Tipul rețelei</b>          | <input type="checkbox"/> rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată<br><input type="checkbox"/> rețea publică mobilă celulară terestră<br><input type="checkbox"/> alt tip (de specificat)                     |

| Nr. d/r   | Indicatorii de calitate administrativ pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori                | Valoarea stabilită/măsurată |
|-----------|---|-----------------------------|
| <b>1.</b> | <b>Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului</b> |                             |
| <b>a)</b> | termenul de conectare inițială la rețea și de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile]   |                             |
| <b>b)</b> | rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]  |                             |
| <b>c)</b> | termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]  |                             |
| <b>d)</b> | termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]  |                             |
| <b>2.</b> | <b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>   | 0,34%                       |
| <b>3.</b> | <b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>   | 0,06%                       |
| <b>4.</b> | <b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>  |                             |
| <b>a)</b> | termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]  | 24:00                       |
| <b>b)</b> | rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]  | 95,18%                      |
| <b>c)</b> | durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]   | 5:51                        |
| <b>d)</b> | durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]   | 23:11                       |
| <b>5.</b> | <b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>   | 0,16%                       |
| <b>6.</b> | <b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente</b>                                   |                             |

|           |   |        |
|-----------|---|--------|
| <b>a)</b> | termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, [zile]              | 58.6   |
| <b>b)</b> | procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]   | 93.6%  |
| <b>c)</b> | durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]                                  | 10.25  |
| <b>d)</b> | durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]                                  | 35.29  |
| <b>7.</b> | <b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>  |        |
| <b>a)</b> | durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]   | 21 sec |
| <b>b)</b> | rata apelurilor telefonice către serviciile de operator la care s-a răspuns în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor telefonice către aceste servicii, [%] | 82.99% |

**Indicatori de calitate tehnici pentru serviciul de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice terestre cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată**

| Furnizorul   | Moldcell             |                                    |          |          |
|--|----------------------|------------------------------------|----------|----------|
| Perioada de raportare  | 1.01.2023-30.06.2023 |                                    |          |          |
| Tipul rețelei/tehnologiei de acces (FTTx, Ethernet, xDSL, DOCSIS/cablu coaxial, etc.) și planul tarifar:                               | FTTH (GPON)          |                                    |          |          |
| <b>1. Viteza de transfer al datelor</b>  |                      | <b>Valoarea stabilită/măsurată</b> |          |          |
| 1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]   | Download             | 200                                | 300      | 500      |
|  | Upload               | 200                                | 300      | 500      |
| 1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]   | Download             | 194.9                              | 294.6    | 478.3    |
|  | Upload               | 195.6                              | 262.4    | 377.3    |
| 1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]  | Download             | 166.7                              | 291.7    | 424.6    |
|  | Upload               | 189.3                              | 252.3    | 344.6    |
| 1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]  | Download             | 198.5                              | 296.8    | 491.6    |
|  | Upload               | 202.5                              | 269.9    | 429.1    |
| <b>2. Întârzierea de transfer al pachetelor de date</b>  |                      |                                    |          |          |
| 2.1. Întârzierea maximă de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]  |                      | N/A                                | N/A      | N/A      |
| 2.2. Valoarea medie a întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurărilor, [ms]           |                      | 2.0                                | 2.0      | 2.2      |
| <b>3. Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date</b>   |                      |                                    |          |          |
| 3.1. Variația maximă a întârzierii de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]   |                      | N/A                                | N/A      | N/A      |
| 3.2. Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurărilor, [ms] |                      | 0.9                                | 1.1      | 1.1      |
| <b>4. Rata pierderii de pachete de date</b>  |                      |                                    |          |          |
| 4.1. Rata maximă a pierderii de pachete de date asumată de furnizor, [%]   |                      | 0.001                              | 0.001    | 0.001    |
| 4.2. Valoarea medie a ratei pierderii de pachete de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurărilor, [%]                       |                      | 0.000001                           | 0.000001 | 0.000001 |

**Indicatorii de calitate tehnici pentru serviciile de voce și de mesaje scurte SMS furnizate prin rețele publice mobile celulare terestre**

| Furnizorul  | Moldcell                               |                            |                          |
|---|--|----------------------------|--------------------------|
| Perioada de raportare                             | 1.01.2023-30.06.2023                   |                            |                          |
| Tipul rețelei/tehnologiei de acces:               | Rețea publică mobilă celulară terestră |                            |                          |
| 1. Rata de blocare a apelurilor ( $R_{BA}$ ), [%] | <b>Apreciere</b>                       | <b>Valori de referință</b> | <b>Valoarea măsurată</b> |
|   | Foarte bun                             | $R_{BA} \leq 0,7$          | 0,03 %*                  |
|   | Bun                                    | $0,7 < R_{BA} \leq 1,4$    |                          |

|   |                   |  |                          |
|---|-------------------|--|--------------------------|
|   | Satisfăcător      | $1,4 < R_{BA} \leq 2$                  |                          |
|   | Nesatisfăcător    | $R_{BA} > 2$                           |                          |
| <b>2. Rata apelurilor întrerupte (<math>R_{AI}</math>), [%]</b>   | <b>Apreciere</b>  | <b>Valori de referință</b>             | <b>Valoarea măsurată</b> |
|   | Foarte bun        | $R_{AI} \leq 0,7$                      | 0,26 %*                  |
|   | Bun               | $0,7 < R_{AI} \leq 1,4$                |                          |
|   | Satisfăcător      | $1,4 < R_{AI} \leq 2$                  |                          |
|   | Nesatisfăcător    | $R_{AI} > 2$                           |                          |
| <b>3. Timpul de stabilire a apelului –</b><br>Valoarea medie pe rețea a timpului de stabilire a apelului ( $\overline{T_{SA}}$ ), [s]   | <b>Apreciere</b>  | <b>Valori de referință</b>             | <b>Valoarea măsurată</b> |
|   | Foarte bun        | $\overline{T_{SA}} \leq 5$             |                          |
|   | Bun               | $5 < \overline{T_{SA}} \leq 10$        | 6,26                     |
|   | Satisfăcător      | $10 < \overline{T_{SA}} \leq 20$       |                          |
|   | Nesatisfăcător    | $\overline{T_{SA}} > 20$               |                          |
| <b>4. Rata mesajelor scurte SMS livrate cu succes în timp de 60 s din momentul expedierii mesajului (<math>R_{SMS}</math>), [%]</b>   | <b>Apreciere</b>  | <b>Valori de referință</b>             | <b>Valoarea măsurată</b> |
|   | Foarte bun        | $R_{SMS} \geq 98,3$                    | 99,49%                   |
|   | Bun               | $96,6 \leq R_{SMS} < 98,3$             |                          |
|   | Satisfăcător      | $95 \leq R_{SMS} < 96,6$               |                          |
|   | Nesatisfăcător    | $R_{SMS} < 95$                         |                          |
| <b>5 . Calitatea vocii evaluată conform MOS</b>   |                   |  |                          |
|   | <b>Aprecierea</b> | <b>Valori de referință a notei MOS</b> | <b>Valoarea măsurată</b> |
| 5.1. Valoarea medie a notei MOS pe rețea  | Foarte bun        | $MOS \geq 4$                           |                          |
|   | Bun               | $3,5 \leq MOS < 4$                     | 3.75                     |
|   | Satisfăcător      | $3 \leq MOS < 3,5$                     |                          |
|   | Nesatisfăcător    | $MOS < 3$                              |                          |
| 5.2. Ponderea apelurilor de test end-to-end efectuate în rețea pentru care valoarea medie a notei MOS este de minimum 3, [%]  |                   |  |                          |
| <b>6. Rata de acoperire cu servicii voce</b>  |                   |  | <b>Valoarea măsurată</b> |
| 6.1. Rata de acoperire a teritoriului Republicii Moldova cu servicii de voce în condiții de utilizare în exteriorul clădirilor (outdoor), cumulativ prin rețele GSM, UMTS și LTE, [%] |                   |  | 99.8                     |
| 6.2. Rata de acoperire a populației Republicii Moldova cu servicii de voce în condiții de utilizare în exteriorul clădirilor (outdoor), cumulativ prin rețele GSM, UMTS și LTE, [%]   |                   |  | 99.9                     |
| 6.3. Rata de acoperire a populației Republicii Moldova cu servicii de voce în condiții de utilizare în interiorul clădirilor (indoor), cumulativ prin rețele GSM, UMTS și LTE, [%]    |                   |  | 99.54                    |

|  |   |
|--|---|
| <p>6.4. Ratele de acoperire cu servicii de voce, a până la 20 de drumuri publice din cele specificate în Anexă la Condițiile speciale tip de licență aprobate prin Hotărîrea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.31 din 14 iulie 2014 și/sau în Anexa nr.1 la <a href="#">Hotărârea Guvernului nr.1468 din 30 decembrie 2016</a> (selectate anual de ANRCETI până la data de 30 noiembrie al anului anterior termenului de prezentare/publicare), cumulativ prin rețele GSM, UMTS și LTE, [nominalizarea drumurilor publice, cu indicarea ratelor de acoperire pentru fiecare drum, în %]</p> | <p>99.72<br/>Nominalizarea detaliata este mai jos in Anexa Nr.1</p> |
|--|---|

*\*Calculat in baza datelor statistice*

### *Anexa Nr. 1*

### ***Ratele de acoperire cu servicii voce, a până la 20 de drumuri publice.***

| <b>Denumire drum public</b> | <b>Rata de acoperire cu servicii voce, %</b> |
|-----------------------------|--|
| R6                          | 100.00                                       |
| R30                         | 100.00                                       |
| R31                         | 100.00                                       |
| M1                          | 99.92  |
| R33                         | 100.00                                       |
| R25                         | 100.00                                       |
| R1                          | 100.00                                       |
| R16                         | 100.00                                       |
| R23                         | 94.88  |
| R3                          | 100.00                                       |
| R2                          | 100.00                                       |
| R8                          | 99.91  |
| R13                         | 100.00                                       |
| R9                          | 100.00                                       |
| M5                          | 99.83  |
| R11                         | 98.70  |
| R14                         | 99.19  |
| R21                         | 100.00                                       |
| R22                         | 100.00                                       |
| R17                         | 98.11  |
| M3                          | 99.44  |
| R35                         | 100.00                                       |
| R34                         | 100.00                                       |
| R36                         | 100.00                                       |
| R37                         | 100.00                                       |

| <b>Informație privind gradului de disponibilitate și indisponibilitatea rețelelor</b> |                      |                          |
|---|----------------------|--------------------------|
| <b>Furnizorul</b>   |                      |                          |
| <b>Perioada de raportare</b>  | 1.01.2023-30.06.2023 |                          |
| 1. Gradul de disponibilitatea rețelei ( $D_R$ ), [%]                                  | <b>Rețeaua</b>       | <b>Valoarea măsurată</b> |
|   | GSM                  | 99,74%                   |
|   | UMTS                 | 99,76%                   |
|   | LTE                  | 99,80%                   |
| 2. Indisponibilitatea rețelei ( $I_R$ ), [min]  | <b>Rețeaua</b>       | <b>Valoarea măsurată</b> |
|   | GSM                  | 90                       |
|   | UMTS                 | 153                      |
|   | LTE                  | 88                       |