

Indicatori de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	IM Moldcell SA
Perioada de raportare	Semestrul II, 2019
Tipul serviciului	<input checked="" type="checkbox"/> serviciul de telefonie <input checked="" type="checkbox"/> serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă <input type="checkbox"/> serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale
Tipul rețelei	<input type="checkbox"/> rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată <input checked="" type="checkbox"/> rețea publică mobilă celulară terestră <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
1.	Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului	
a)	termenul de conectare inițială la rețea și de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile]	14 zile
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	100%
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	7,4 zile
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	7.45 zile
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	0,53 %
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	0,08 %
4.	Termenul de remediere a deranjamentelor	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	24 ore
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	90.98%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	8.5 ore

d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	41.4 ore
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]	0,23 %
6.	Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente	
a)	termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, [zile]	73,11 zile
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	94,08 %
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	16,78 zile
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	31,94 zile
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	20 sec.
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, [%]	85%

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	IM Moldcell SA		
Perioada de raportare	Semestrul II, 2019		
Tipul rețelei/tehnologiei de acces (FTTx, Ethernet, xDSL, DOCSIS/cablu coaxial, etc.) și planul tarifar:			
1. Viteza de transfer al datelor	Valoarea stabilită/măsurată		
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	1000	
	Upload	1000	
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	1000	
	Upload	1000	
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	1/0.1	
	Upload	1/0.1	
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	1000/200	
	Upload	1000/50	
2. Întârzierea de transfer al pachetelor de date	Valoarea stabilită/măsurată		
2.1. Întârzierea maximă de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]	10ms		
2.2. Valoarea medie a întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurărilor, [ms]	1ms		
3. Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date	Valoarea stabilită/măsurată		
3.1. Variația maximă a întârzierii de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]	9ms		
3.2. Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurărilor, [ms]	1ms		
4. Rata pierderii de pachete de date	Valoarea stabilită/măsurată		
4.1. Rata maximă a pierderii de pachete de date asumată de furnizor, [%]	0.1%		
4.2. Valoarea medie a ratei pierderii de pachete de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurărilor, [%]	0.001%		

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

Furnizorul			
Perioada de raportare			
1. Rata de blocare a apelurilor (R_{BA}), [%]	Apreciere	Valori de referință	Valoarea măsurată*

	Foarte bun	$R_{BA} \leq 0,7$	0.075
	Bun	$0,7 < R_{BA} \leq 1,4$	
	Satisfăcător	$1,4 < R_{BA} \leq 2$	
	Nesatisfăcător	$R_{BA} > 2$	
2. Rata apelurilor întrerupte (R_{Ai}), [%]	Apreciere	Valori de referință	Valoarea măsurată*
	Foarte bun	$R_{Ai} \leq 0,7$	0.299
	Bun	$0,7 < R_{Ai} \leq 1,4$	
	Satisfăcător	$1,4 < R_{Ai} \leq 2$	
	Nesatisfăcător	$R_{Ai} > 2$	
3. Timpul de stabilire a apelului – Valoarea medie pe rețea a timpului de stabilire a apelului ($\overline{T_{SA}}$), [s]	Apreciere	Valori de referință	Valoarea măsurată
	Foarte bun	$\overline{T_{SA}} \leq 5$	
	Bun	$5 < \overline{T_{SA}} \leq 10$	6.17
	Satisfăcător	$10 < \overline{T_{SA}} \leq 20$	
	Nesatisfăcător	$\overline{T_{SA}} > 20$	
4. Rata mesajelor scurte SMS livrate cu succes în timp de 60 s din momentul expedierii mesajului (R_{SMS}), [%]	Apreciere	Valori de referință	Valoarea măsurată
	Foarte bun	$R_{SMS} \geq 98,3$	98.80
	Bun	$96,6 \leq R_{SMS} < 98,3$	
	Satisfăcător	$95 \leq R_{SMS} < 96,6$	
	Nesatisfăcător	$R_{SMS} < 95$	
5. Calitatea vocii evaluată conform MOS			
	Aprecierea	Valori de referință a notei MOS	Valoarea măsurată
5.1. Valoarea medie a notei MOS pe rețea	Foarte bun	$MOS \geq 4$	
	Bun	$3,5 \leq MOS < 4$	3.59
	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, [%]			
6. Rata de acoperire cu servicii voce			Valoarea măsurată
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, [%]			99,5
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, [%]			94,89

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 Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.31 din 14 iulie 2014 și/sau în Anexa nr.1 la Hotărârea Guvernului nr.1468 din 30 decembrie 2016 (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 %]	99,1
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------

* măsurări, efectuate în baza contoarelor nodurilor de rețea

Indicatorii de calitate tehnici pentru serviciul de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre

Furnizorul			
Perioada de raportare			
1. Viteza de transfer al datelor			
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download		300
	Upload		100
1.2. Viteza maximă estimată de transfer al datelor, [Mbps]	UMTS	Download	38Mbps
		Upload	12Mbps
	LTE	Download	272Mbps
		Upload	76.6Mbps
1.3. Viteza medie de transfer al datelor în direcția descendentă (download) ($\overline{V_{DL}(r)}$), [kbps]	Aprecierea	Valori de referință	Valoarea măsurată
	Foarte bun	$\overline{V_{DL}(r)} \geq 10240$	
	Bun	$10240 > \overline{V_{DL}(r)} \geq 6144$	8619
	Satisfăcător	$6144 > \overline{V_{DL}(r)} \geq 2048$	
	Nesatisfăcător	$\overline{V_{DL}(r)} < 2048$	
1.4. Viteza medie de transfer al datelor în direcția ascendentă (upload) ($\overline{V_{UL}(r)}$), [kbps]	Aprecierea	Valori de referință	Valoarea măsurată
	Foarte bun	$\overline{V_{UL}(r)} \geq 3072$	3154
	Bun	$3072 > \overline{V_{UL}(r)} \geq 1024$	
	Satisfăcător	$1024 > \overline{V_{UL}(r)} \geq 512$	
	Nesatisfăcător	$\overline{V_{UL}(r)} < 512$	
2. Timpul de descărcare completă a paginii WEB – Valoarea medie pe rețea a timpului de descărcare completă a paginii WEB ($\overline{T_{WEB}(r)}$), [s]	Aprecierea	Valori de referință	Valoarea măsurată
	Foarte bun	$\overline{T_{WEB}(r)} \leq 5$	2.56
	Bun	$5 < \overline{T_{WEB}(r)} \leq 10$	
	Satisfăcător	$10 < \overline{T_{WEB}(r)} \leq 15$	

	Nesatisfăcător	$(\overline{T_{WEB(r)}}) > 15$	
3. Întârzierea de transfer al pachetelor de date – Valoarea medie pe rețea a întârzierii de transfer al pachetelor de date $(\overline{IT_{PD(r)}})$, [ms]	Aprecierea	Valori de referință	Valoarea măsurată
	Foarte bun	$(\overline{IT_{PD(r)}}) \leq 50$	25
	Bun	$50 < (\overline{IT_{PD(r)}}) \leq 100$	
	Satisfăcător	$100 < (\overline{IT_{PD(r)}}) \leq 150$	
	Nesatisfăcător	$(\overline{IT_{PD(r)}}) > 150$	
4. Rata pierderii de pachete de date – Valoarea medie pe rețea a ratei pierderii de pachete de date $(\overline{RP_{PD(r)}})$, [%]	Aprecierea	Valori de referință	Valoarea măsurată
	Foarte bun	$(\overline{RP_{PD(r)}}) \leq 1$	0.1
	Bun	$1 < (\overline{RP_{PD(r)}}) \leq 2$	
	Satisfăcător	$2 < (\overline{RP_{PD(r)}}) \leq 3$	
	Nesatisfăcător	$(\overline{RP_{PD(r)}}) > 3$	
5. Rata de acoperire a populației cu servicii de transfer al datelor în bandă largă			Valoarea măsurată
5.1. Rata de acoperire a populației Republicii Moldova cu servicii de date în bandă largă cu o viteză medie de transfer al datelor la utilizator în direcția descendentă (downlink) de cel puțin 512 kbps, cu o probabilitate de 95% a recepției indoor, [%]			94,8
5.2. Rata de acoperire a populației Republicii Moldova cu servicii de date în bandă largă cu o viteză medie de transfer al datelor la utilizator în direcția descendentă (downlink) de cel puțin 1 Mbps, cu o probabilitate de 95% a recepției indoor, [%]			91,9
5.3. Rata de acoperire a populației Republicii Moldova cu servicii de date în bandă largă cu o viteză medie de transfer al datelor la utilizator în direcția descendentă (downlink) de cel puțin 10 Mbps, cu o probabilitate de 95% a recepției indoor, [%]			32,6
6. Rata de acoperire a drumurilor publice cu servicii de transfer al datelor în bandă largă			Valoarea măsurată
6.1. Ratele de acoperire, a până la 20 de drumuri publice din cele specificate în Anexa nr.1 la Hotărârea Guvernului nr.1468 din 30 decembrie 2016 (selectate anual de ANRCETI până la data de 30 noiembrie al anului anterior termenului de prezentare/publicare), cu o viteză medie de transfer al datelor la utilizator în direcția descendentă (downlink) de cel puțin 512 kbps, cu o probabilitate de 95% a recepției/acoperirii în vehicul, [nominalizarea drumurilor publice, cu indicarea ratelor de acoperire pentru fiecare drum, în %]			
6.2. Ratele de acoperire, a până la 20 de drumuri publice din cele specificate în Anexa nr.1 la Hotărârea Guvernului nr.1468 din 30 decembrie 2016 (selectate anual de ANRCETI până la data de 30 noiembrie al anului anterior termenului de prezentare/publicare), cu o viteză medie de transfer al datelor la utilizator în direcția descendentă (downlink) de cel puțin 1 Mbps, cu o probabilitate de 95% a recepției/acoperirii în vehicul, [nominalizarea drumurilor publice, cu indicarea ratelor de acoperire pentru fiecare drum, în %]			

6.3. Ratele de acoperire, a până la 20 de drumuri publice din cele specificate în Anexa nr.1 la [Hotărârea Guvernului nr.1468 din 30 decembrie 2016](#) (selectate anual de ANRCETI până la data de 30 noiembrie al anului anterior termenului de prezentare/publicare), cu o viteză medie de transfer al datelor la utilizator în direcția descendentă (downlink) de cel puțin 10 Mbps, cu o probabilitate de 95% a recepției/acoperirii în vehicul, [nominalizarea drumurilor publice, cu indicarea ratelor de acoperire pentru fiecare drum, în %]

Forma de prezentare a informației prevăzute în pct.6 al Tabelului 13

Denumire drum public	Definire traseu	Lungime traseu, km	Rata de acoperire (% calculat) a drumului public cu viteza medie de transfer al datelor la utilizatori în direcția descendentă de cel puțin:		
			512 Kbps	1 Mbps	10 Mbps
M1	Chișinău–Leușeni-frontiera cu România		98.00	90.10	39.60
M2	Chișinău-Soroca-frontiera cu Ucraina		97.01	91.02	37.00
M3	Chișinău-Cimișlia-Vulcănești-Giurgiulești- frontiera cu România		99.40	93.20	23.50
M14	Brest-Briceni-Chișinău-Tiraspol-Odesa		91.11	75.6	14.22
M21	Chisinau-Dubasari_Poltava (Ucraina) (portiunea Chisinau-Criuleni		87.50	68.50	9.20
R1	Chișinău-Ungheni-Sculeni-frontiera cu România		93.40	77.10	29.23
R3	Chișinău-Hîncești-Cimișlia-Basarabeasca		97.55	87.77	15.59
R7	Soroca-Drochia-Costesti - frontiera cu Romania		98.22	91.59	21.45
R8	Otaci-Edineț		100	92.11	2.00
R9	Soroca-Arionești-Moghiliov Podolski (Ucraina)		100	87.41	33.33
R12	Dondușeni-Drochia-Pelinia-M14		99.06	89.98	30.05
R13	Balti-Soldanesti-Ribnita		89.40	79.45	41.33
R14	Bălți-Sărăteni-M2		100	91.70	15.42

R16	Bălți-Fălești-Sculeni		100	96.45	30.98
R23	Criuleni-Branesti-Ivancea-M2; Branesti-complexul "Orheiul Vechi"		97.06	71.4	14.80
R26	Tiraspol Causeni Cimisia		99.2	93.89	51.9
R30 R52	Anenii-Noi-Căușeni-Ștefan Vodă-frontiera cu Ucraina; R30-Tudora-Palanca-frontiera cu Ucraina		93.88 99.87	82.22 98.56	32.32 2.01
R34 R34.1	Hincesti-Leova-Cahul- Slobozia Mare; Cahul-frontiera cu Romania		97.34	87.30	27.85
R37	CeadirLunga-Comrat- Cantemir		95.02	80.25	23.47
R38	Vulcanesti-Cahul-Taraclia		99.99	86.34	3.02

Informație privind gradului de disponibilitate și indisponibilitatea rețelelor

Furnizorul	IM Moldcell SA	
Perioada de raportare	Semestrul II, 2019	
1. Gradul de disponibilitatea rețelei (D_R), [%]	Rețeaua	Valoarea măsurată
	GSM	99.48
	UMTS	99.72
	LTE	99.83
2. Indisponibilitatea rețelei (I_R), [min]	Rețeaua	Valoarea măsurată
	GSM	326.20
	UMTS	246.09
	LTE	670.36