

Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	
Perioada de raportare	
Tipul serviciului	<input type="checkbox"/> serviciul de telefonie <input 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 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]	
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	
4.	Termenul de remediere a deranjamentelor	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	24
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	97.2
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	4:41
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	17:22
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]	
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]	
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	
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, [%]	

Tabelul 1

**Modul de publicare a indicatorilor 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	01.07.2020 – 31.12.2020	
Tipul rețelei/tehnologiei de acces (FTTx, Ethernet, xDSL, DOCSIS/cablu coaxial, etc.) și planul tarifar:	Tehnologia de acces: Ethernet Planul tarifar: Internet Fix pentru Business	
1. Viteza de transfer al datelor	Valoarea stabilită/măsurată	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	30/60/100/300
	Upload	30/60/100/300
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	30/60/100/300
	Upload	30/60/100/300
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	30
	Upload	30
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	300
	Upload	300
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]	10	
2.2. Valoarea medie a întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	1	
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]	9	
3.2. Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	1	
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 măsurătorilor, [%]	0.001	

Tabelul 8

**Modul de publicare a indicatorilor 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	$R_{BA} \leq 0,7$	0.051
	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	$R_{Ai} \leq 0,7$	0.252
	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	$5 < \overline{T_{SA}} \leq 10$	7.02
	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	$R_{SMS} \geq 98,3$	
	Bun	$96,6 \leq R_{SMS} < 98,3$	97.8
	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	$3,5 \leq MOS < 4$	3.66
	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, [%]			100
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, [%]			99.9
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, [%]			99.4
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, [%]			96.0

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 %]

Tabelul *

Tabelul *

Drum	Operator	Acoperire voce, cumulativ rețele GSM, UMTS %
Drumul M3	Moldcell	98.93
Drumul M5	Moldcell	99.42
Drumul M1	Moldcell	100
Drumul R14	Moldcell	99
Drumul R4	Moldcell	100
Drumul G73	Moldcell	100
Drumul R2	Moldcell	100
Drumul R15	Moldcell	99.82
Drumul R3	Moldcell	100
Drumul R37	Moldcell	100
Drumul G72	Moldcell	100
Drumul R20	Moldcell	99.8
Drumul R6	Moldcell	99.45
Drumul R8	Moldcell	99.83
Drumul R23	Moldcell	93.00
Drumul R26	Moldcell	100
Drumul R31	Moldcell	100
Drumul R30	Moldcell	99.84
Drumul R25	Moldcell	98
Drumul R35	Moldcell	99.7
Drumul R29	Moldcell	99
Drumul R21	Moldcell	98.2
Drumul R13	Moldcell	100
Drumul R17	Moldcell	98
Drumul R9	Moldcell	100
Drumul R33	Moldcell	98.51
Drumul R1	Moldcell	100
Drumul R32	Moldcell	99.94
Drumul R34	Moldcell	99.92
Drumul R36	Moldcell	97.15
Drumul R16	Moldcell	100
Drumul R7	Moldcell	99.66
Drumul R12	Moldcell	100
Drumul R11	Moldcell	98.9

Informație privind gradului de disponibilitate și indisponibilitate a rețelelor

Furnizorul		
Perioada de raportare		
1. Gradul de disponibilitatea rețelei (D_R), [%]	Rețeaua	Valoarea măsurată
	GSM	99.79
	UMTS	99.80
	LTE	99.89
2. Indisponibilitatea rețelei (I_R), [min]	Rețeaua	Valoarea măsurată
	GSM	219
	UMTS	105.6
	LTE	192