

Valoarea măsurată a parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie mobile

Trimestrul IV 2018

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie mobilă ¹	Valoarea măsurată
1. Disponibilitatea rețelei (Availability Performance, NAp)	
1) coeficientul disponibilității rețelei, %	99.76%
2. Accesibilitate serviciului (Service Accessibility, SAc)	
1) rata apelurilor nereușite, %	0.10%
2) rata conexiunilor mesajelor SMS, ne-expediate end-to-end, %	0.99%
3. Integritatea serviciului (Service Integrity, SIn)	
1) nivelul stabilit de calitate a convorbirii pentru metodele de estimare:	
a) metoda medie de estimare (MOS)	≥ 3.5
2) rata convorbirilor ce corespund condițiilor de calitate pentru metodele de estimare:	
a) metoda medie de estimare (MOS)	89%
4. Continuitatea serviciului (Service Retainability, SRe)	
1) rata apelurilor întrerupte, %	0.42%
5. Fiabilitatea serviciului furnizat (Services Reliability, SR)	
1) timpul stabilit pentru remedierea deranjamentelor și restabilirea accesului la servicii, ore	8 ore
2) rata deranjamentelor, remediate în timpul stabilit, ore	75.16 %
6. Reclamații taxări servicii (Charging Performance, CP)	
1) rata facturilor reclamate, %	0,039%
7. Satisfacția utilizatorului (Satisfaction of users by service, SUS)	
1) rata reclamațiilor privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului, %	0,067%
2) timpul mediu de răspuns pentru serviciul de “operatoare”; sec.	32 sec
3) rata apelurilor către servicii de “operatoare” care au fost preluate în maximum 30 de secunde; din totalul apelurilor către aceste servicii, %	71,46%

¹ Parametrii de calitate corespund Anexei 6 la Hotărârea nr.278/2009

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet ²		Valoarea măsurată	
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului			
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile		4.05	
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile		7.56	
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %		99%	
2. Timpul de conectare			
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec			
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec			
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, 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		-	
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		-	
c) viteza măsurată de transfer a datelor, 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		-	
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, 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		-	
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		-	
c) viteza măsurată de transfer a datelor, 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		-	
3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optică 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, 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		-	
ACCES LA PUNCTE MOBILE		Mun. Chișinău	
3.6 CDMA EVDO		In afara orelor de vârf	Ore de vârf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s		-	
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s		-	
		Alte loc. >50000	
		In afara orelor de vârf	Ore de vârf
		-	
		-	

² Parametrii de calitate corespund Anexei 2 la Hotărârea nr.278/2009

c) viteza măsurată de transfer a datelor, 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.				
3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	42/5.7			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	Conform contractului			
c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	20.86/5.00 3.05/0.56	20.86/5.00 3.05/0.56	20.86/5.00 3.05/0.56	20.86/5.00 3.05/0.56
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	11.63/2.74	11.63/2.74	11.63/2.74	11.63/2.74
e) numărul de măsurări efectuate.	103/103	103/103	103/103	103/103
3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluție pe termen lung	În afara orelor de vârf	În afara orelor de vârf	În afara orelor de vârf	În afara orelor de vârf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	375/150			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	Conform contractului			
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)	91.30/44.90 8.20/2.60	91.30/44.90 8.20/2.60	91.30/44.90 8.20/2.60	91.30/44.90 8.20/2.60
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	40.43/23.42	40.43/23.42	40.43/23.42	40.43/23.42
e) numărul de măsurări efectuate	135/135	135/135	135/135	135/135
3.9 GPRS-CSD (General pachet radio service), Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicații Mobile de Date,	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
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, 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.	-	-	-	-
3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
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, 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.	-	-	-	-
3.11 GPRS/EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	236.8/118			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
c) viteza măsurată de transfer a datelor, kbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	227/100 1.5/19.6	227/100 1.5/19.6	227/100 1.5/19.6	227/100 1.5/19.6
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	116.3/83.1	116.3/83.1	116.3/83.1	116.3/83.1
e) numărul de măsurări efectuate.	70/71	70/71	70/71	70/71
3.12 IEEE 802.11(Wi-Fi)	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
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, 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.	-	-	-	-
3.13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax)	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
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, 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				
4. Termenul de remediere a deranjamentelor				
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	10 ore			
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	41 ore			
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	78.23%			
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final				
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0,035			
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente				
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,044			
7. Reclamația taxării serviciilor				
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0,113			
8. Termenul de soluționare				
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	5,71			
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	13,87			
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	79,41%			