

Raport

privind valorile măsurate a indicatorilor de calitate pentru serviciul public de telefonie mobilă

Semestrul I anul 2021

Date de identificare ale furnizorului	
Denumirea furnizorului	S.A. Moldtelecom
Adresa juridică	Bd. Ștefan cel Mare și Sfint, 10
	MD-2001 or.Chișinău
http://www.	http://www.moldtelecom.md
Date de identificare ale executorului:	
Numele, prenume	Mariana Cheptene
Telefon:	+ 373 22 570 728
e-mail:	mariana.cheptene@moldtelecom.md

Responsabil SMC

Eugenia POCOTILENCO

Parametrii indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului		S.A. „Moldtelecom”	
Perioada de raportare		01 ianuarie - 30 iunie 2021	
Tipul serviciului		Serviciul de telefonie Serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă	
Tipul rețelei		Rețea publică mobilă celulară terestră	
Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativi 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]	2/30	
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	92,8	
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 2 zile	1
		Pentru 30 zile	7
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 2 zile	4
		Pentru 30 zile	17
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	0,74	
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	0,75	
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, [%]	99,7	
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	4:49	
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	6:46	
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]	0,072	
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]	30	
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	100	
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	19	
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	26	
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	Persoane fizice	87
		Persoane juridice	7,4
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, [%]	Persoane fizice	68,4
		Persoane juridice	93,7

Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

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

Furnizorul	S.A. „Moldtelecom”		
Perioada de raportare	01 ianuarie - 30 iunie 2021		
1. Rata de blocare a apelurilor (R_{BA}), [%]	Apreciere	Valori de referință	Valoarea măsurată
	Foarte bun	$R_{BA} \leq 0,7$	3,28
	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	$R_{AI} \leq 0,7$	0,09
	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	$\overline{T_{SA}} \leq 5$	6,00
	Bun	$5 < \overline{T_{SA}} \leq 10$	
	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	$R_{SMS} \geq 98,3$	98,87
	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			
5.1. Valoarea medie a notei MOS pe rețea	Apreciere	Valori de referință	Valoarea măsurată
	Foarte bun	$MOS \geq 4$	-
	Bun	$3,5 \leq MOS < 4$	
	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, [%]			Valoarea măsurată
			-
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, [%]			-

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, [%]	98,48%*	
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, [%]	84,85%*	
6.4. Ratele de acoperire cu servicii de voce 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), cumulativ prin rețele GSM, UMTS și LTE, [nominalizarea drumurilor publice, cu indicarea ratelor de acoperire pentru fiecare drum, în %]	Valoarea măsurată	
	Puternic, $-85 < RSCP$	56,41
	Mediu, $-95 < RSCP < -85$	30,71
	Slab, $-106 < RSCP < -95$	11,27
	Insuficient, $RSCP < -106$	1,6

Denumire drum public	Definire traseu	Lungime traseu, km	Rata de acoperire (%)			
			Puternic, -85 < RSCP	Mediu, -95 < RSCP < -85	Slab, -106 < RSCP < -95	Insuficient, RSCP < -106
M1	Chisinau - Leuseni — frontiera cu Romania	102	80.79	15.53	3.48	0.2
M2	Chisinau - Soroca — frontiera cu Ucraina	163	68.95	23.53	6.77	0.75
M3	Chisinau - Cimislia - Vulcanesti - Giurgiulesti — frontiera cu Romania	221	67.45	25.77	5.92	0.86
M14	Brest - Briceni -Chisinau - Tiraspol - Odesa (portiunea Criva - Balti)	134	72.44	21.84	5.02	0.9
M21	Chisinau - Dubasari - Poltava(Ucraina)(portiunea Chisinau - Criuleni)	36	56.28	33.9	8.94	0.88
R1	Chisinau - Ungheni - Sculeni — frontiera cu Romania	125	76.1	16.53	6.42	0.96
R2	Chisinau – Anenii Noi – Bender	54	52.3	32.68	13.81	1.22
R3	Chisinau - Hincesti - Cimislia - Basarabeasca	95	68.67	27.76	3.45	0.13
R7	Soroca - Drochia - Costesti — frontiera cu Romania	100	62.28	26.28	9.33	2.11
R8	Otaci - Edinet	63	63.47	26.88	7.83	1.81
R9	Soroca - Arionesti - Moghiliiv Podolski (Ukraina)	43	78.96	16.38	4.13	0.53
R12	Donduseni - Drochia - Pelenia - M14	259	49.85	32.85	15.24	2.06
R13	Balti - Soldanesti - Ribnita	101	64.38	28.07	6.29	1.26
R14	Balti - Sarateni - M2	67	78.38	17.44	3.6	0.58
R16	Balti - Falesti - Sculeni	62	77.64	19.37	2.79	0.19
R23	Criuleni - Branesti - Ivancea - M2;	34	49.96	37.49	12.29	0.27
R43	Branesti - Complexul istoric cultural "Orheiul Vechi"	8	45.98	41.95	11.49	0.57
R26	Tiraspol - Causeni - Cimislia	79	67.09	22.66	6.4	3.85
R30	Anenii Noi - Causeni - Stefan Voda - frontiera Ucraina	95	64.67	28.94	6.13	0.26
R52	R30 - Tudora - Palanca — frontiera cu Ucraina	14	53.1	35.37	11.19	0.34
R34	Hincesti - Leova - Cahul - Slobozia Mare; Cahul — frontiera cu Romania	178	49.71	33.62	14.93	1.75
R37	Ceadir-Lunga - Comrat - Cantemir	81	60.96	28.45	8.89	1.71
R38	Vulcanesti – Cahul – Taraclia	81	79.89	20.09	5.81	0.21

*Aceste valori au fost obținute în urma drive testelor efectuate de-a lungul a 20 trasee naționale + 43 localități (Chișinău, Băcioi, Bîc, Brăila, Bubuieci, Budești, Buneți, Ceroborta, Cheltuitor, Ciorescu, Codru, Colonița, Condrita, Cricova, Cruzești, Dobrogea, Dumbrava, Durlăști, Făurești, Frumușica, Ghidighici, Goianul Nou, Goian, Grătiești, Hulboaca, Revaca, Sângera, Stăuceni, Străisteni, Tohatin, Trușeni, Vadul lui Vodă, Vădulenii, Vatra, Giurgiulești, Vulcănești, Baurci, Congaz, Cimișlia, Răzeni, Cojușna, Strășeni, Ialoveni).

Gradul de disponibilitate și indisponibilitatea rețelelor

Furnizorul	S.A. „Moldtelecom”	
Perioada de raportare	01 iul. - 31 dec. 2020	
1. Gradul de disponibilitate a rețelei (DR), [%]	Rețeaua	Valoarea măsurată
	GSM	-
	UMTS	99,71
	LTE	99,96
2. Indisponibilitatea rețelei (IR), [min]	Rețeaua	Valoarea măsurată
	GSM	-
	UMTS	769,4
	LTE	105,6