

ÎNREGISTRAT

Nr. de ieșire 15084 – 02/23

“ 10 ” februarie 2023

Departament general

ANRCETI

Mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 13

office@anrceti.md

Subiect: indicatorii de calitate pentru serviciile de comunicații electronice pentru perioada 01 iulie 2022 – 31 decembrie 2022

Stimată Dnă BOJOGA,

Prin prezenta, expediem atașată informația privind parametrii de calitate pentru serviciile de comunicații electronice pentru perioada 01 iulie 2022-31 decembrie 2022.

În cazul în care sunt careva întrebări sau neclarități, solicităm respectuos să ne informați în vederea soluționării și înlăturării acestora.

Vă mulțumim,

Anexă: 7 file

Cu respect,

Carolina Bugaian
Director General
ÎM “Moldcell” SA

Ex. Dorina Plucci
+ 373 79 400865

Indicatori de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	Moldcell
Perioada de raportare	01.07.2022-31.12.2022
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, [%]	0,41%
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	0,08%
4.	Termenul de remediere a deranjamentelor	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	24:00
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	92,99%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	6:14
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	38:22
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]	0,16%

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]	59.1
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	92,50%
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	13.9
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	40.02
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	28 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, [%]	77.01%

**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	01.06.2022-31.12.2022	
Tipul rețelei/tehnologiei de acces (FTTx, Ethernet, xDSL, DOCSIS/cablu coaxial, etc.) și planul tarifar:	FTTH	
1. Viteza de transfer al datelor	Valoarea stabilită/măsurată	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	150
	Upload	150
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	150/149
	Upload	150/147
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	1/1
	Upload	1/1
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	150/149
	Upload	150/149
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]	10/4	
2.2. Valoarea medie a întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurărilor, [ms]	6/3	
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]	3/3	
3.2. Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurărilor, [ms]	3/3	
4. Rata pierderii de pachete de date	Valoarea stabilită/măsurată	
4.1. Rata maximă a pierderii de pachete de date asumată de furnizor, [%]	0.001	
4.2. Valoarea medie a ratei pierderii de pachete de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurărilor, [%]	0.000001	

Furnizorul			
Perioada de raportare	1.06.2022-31.12.2022		
1. Rata de blocare a apelurilor (R_{BA}), [%]	Apreciere	Valori de referință	Valoarea măsurată
	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	$R_{BA} > 2$	
2. Rata apelurilor întrerupte (R_{AI}), [%]	Apreciere	Valori de referință	Valoarea măsurată
	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	$R_{AI} > 2$	
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	$R_{SMS} \geq 98,3$	99.2
	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	$3,5 \leq MOS < 4$	3,7
	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, [%]			91,1
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, [%]			99.8

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, [%]	99.59
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 %]	99.73 Nominalizarea detaliata mai jos in Anexa Nr.1

**Calculat in baza datelor statistice*

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

Denumire drum public	Rata de acoperire cu servicii voce, %
R6	100.00
R30	100.00
R31	100.00
M1	99.82
R4	100.00
R33	100.00
R25	100.00
R1	100.00
R15	100.00
R16	99.91
R23	94.80
R3	100.00
R2	100.00
R26	98.86
R8	99.56
R13	100.00
R9	100.00
M5	99.81
R11	100.00
R14	99.91
G72	100.00
G73	100.00
R21	100.00
R12	99.62
R7	99.66
R22	100.00
R17	98.69
M3	94.44
R35	100.00
R34	99.73
R36	100.00
R37	100.00
R32	100.00
R29	97.73

Informație privind gradului de disponibilitate și indisponibilitatea rețelelor		
Furnizorul		
Perioada de raportare	1.06.2022-31.12.2022	
1. Gradul de disponibilitatea rețelei (D_R), [%]	Rețeaua	Valoarea măsurată
	GSM	99,43%
	UMTS	99,26%
	LTE	99,53%
2. Indisponibilitatea rețelei (I_R), [min]	Rețeaua	Valoarea măsurată
	GSM	468
	UMTS	205
	LTE	208