

Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori

Denumirea furnizorului Î.M. "Orange Moldova" S.A.
Perioada de raportare H1 2019
Tipul serviciului Serviciul de telefonie
Tipul rețelei Rețea publică mobilă celulară terestră

| Nr. d/o | Parametru | 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] | Not applicable |
| b) | rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%] | Not applicable |
| c) | termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile] | Not applicable |
| d) | termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile] | Not applicable |
| 2 | Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali [%] | 1,2% |
| 3 | Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente [%] | 0,2% |
| 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, [%] | 89,8% |
| c) | durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore] | 1,4 |
| d) | durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore] | 4,62 |
| 5 | Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării [%] | 0,1% |
| 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] | 15 |
| b) | procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%] | 98,1% |
| c) | durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile] | 0,14 |
| d) | durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile] | 3 |
| 7 | Termenul de răspuns pentru servicii de operator | |
| a) | durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s] | 25 |

| | | |
|----|---|-------|
| 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, [%] | 70,1% |
|----|---|-------|

Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori

Denumirea furnizorului Î.M. "Orange Moldova" S.A.
Perioada de raportare H1 2019
Tipul serviciului Serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă
Tipul rețelei Rețea publică mobilă celulară terestră

| Nr. d/o | Parametru | 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] | Not applicable |
| b) | rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%] | Not applicable |
| c) | termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile] | Not applicable |
| d) | termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile] | Not applicable |
| 2 | Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali [%] | 1,6% |
| 3 | Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente [%] | 0,3% |
| 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, [%] | 90,32% |
| c) | durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore] | 1,1 |
| d) | durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore] | 3,9 |
| 5 | Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării [%] | 0,1% |
| 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] | 15 |
| b) | procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%] | 99,7% |
| c) | durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile] | 0,2 |
| d) | durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile] | 1 |
| 7 | Termenul de răspuns pentru servicii de operator | |
| a) | durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s] | 25 |
| 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, [%] | 68,9% |

Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori

| | |
|-------------------------------|--|
| Denumirea furnizorului | Î.M. "Orange Moldova" S.A. |
| Perioada de raportare | H1 2019 |
| Tipul serviciului | Serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă Serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale Serviciul de telefonie |
| Tipul rețelei | Rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată |

| Nr. d/o | Parametru | 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] | 15 |
| b) | rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%] | 97,6% |
| c) | termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile] | 5 |
| d) | termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile] | 11 |
| 2 | Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali [%] | 10,1% |
| 3 | Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente [%] | 7,2% |
| 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% |
| c) | durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore] | 0,5 |
| d) | durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore] | 1,4 |
| 5 | Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării [%] | 0,2% |
| 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] | 15 |
| b) | procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%] | 77,3% |
| c) | durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile] | 0,7 |
| d) | durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile] | 5 |
| 7 | Termenul de răspuns pentru servicii de operator | |
| a) | durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s] | 21 |
| 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, [%] | 69,4% |

Indicatorii 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

Furnizor Î.M. "Orange Moldova" S.A.
Perioada de raportare H1 2019
Tipul serviciului Serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă
Tipul rețelei FTTx

| Nr. d/o | Parametru | Valoarea stabilită/măsurată |
|----------|---|------------------------------------|
| 1 | Viteza de transfer al datelor | H1 2019 |
| 1.1. | Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps] | Download 100 Upload 100 |
| 1.2. | Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps] | Download 94,5 Upload 93,9 |
| 1.3. | Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps] | Download 85,5 Upload 77,1 |
| 1.4. | Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps] | Download 94,8 Upload 94,2 |
| 2 | Întârzierea de transfer al pachetelor de date | |
| 2.1. | Întârzierea maximă de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms] | N/A |
| 2.2. | Valoarea medie a întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurărilor, [ms] | 1 |
| 3 | Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date | |
| 3.1. | Variația maximă a întârzierii de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms] | N/A |
| 3.2. | Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurărilor, [ms] | N/A |
| 4 | Rata pierderii de pachete de date | |
| 4.1. | Rata maximă a pierderii de pachete de date asumată de furnizor, [%] | N/A |
| 4.2. | Valoarea medie a ratei pierderii de pachete de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurărilor, [%] | 20% |

Indicatorii 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

Furnizor Î.M. "Orange Moldova" S.A.

Perioada de raportare H1 2019

Tipul serviciului Serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă

Tipul rețelei DOCSIS

| Nr. d/o | Parametru | Valoarea stabilită/măsurată |
|----------|---|--------------------------------|
| 1 | Viteza de transfer al datelor | H1 2019 |
| 1.1. | Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps] | Download 300 Upload 30 |
| 1.2. | Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps] | Download 284 Upload 29,2 |
| 1.3. | Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps] | Download 168 Upload 26,8 |
| 1.4. | Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps] | Download 309,0 Upload 30,90 |
| 2 | Întârzierea de transfer al pachetelor de date | |
| 2.1. | Întârzierea maximă de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms] | N/A |
| 2.2. | Valoarea medie a întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurărilor, [ms] | 9 |
| 3 | Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date | |
| 3.1. | Variația maximă a întârzierii de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms] | N/A |
| 3.2. | Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurărilor, [ms] | N/A |
| 4 | Rata pierderii de pachete de date | |
| 4.1. | Rata maximă a pierderii de pachete de date asumată de furnizor, [%] | N/A |
| 4.2. | Valoarea medie a ratei pierderii de pachete de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurărilor, [%] | 30% |

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

Furnizor Î.M. "Orange Moldova" S.A.
Perioada de raportare H1 2019
Tipul serviciului Serviciul de telefonie
Tipul rețelei Rețea publică mobilă celulară terestră

| Nr. d/o | Parametru | Apreciere | Valori de referință | Valoarea măsurată |
|---------|---|----------------|-------------------------|-------------------|
| | | | | H1 2019 |
| 1 | Rata de blocare a apelurilor (RBA), [%] | Foarte bun | $RBA \leq 0,7$ | 0,01% |
| | | Bun | $0,7 < RBA \leq 1,4$ | |
| | | Satisfăcător | $1,4 < RBA \leq 2$ | |
| | | Nesatisfăcător | $RBA > 2$ | |
| 2 | Rata apelurilor întrerupte (RAÎ), [%] | Foarte bun | $RAÎ \leq 0,7$ | 0,21% |
| | | Bun | $0,7 < RAÎ \leq 1,4$ | |
| | | Satisfăcător | $1,4 < RAÎ \leq 2$ | |
| | | Nesatisfăcător | $RAÎ > 2$ | |
| 3 | Timpul de stabilire a apelului – Valoarea medie pe rețea a timpului de stabilire a apelului (TSA), [s] | Foarte bun | $TSA \leq 5$ | 5,86 |
| | | Bun | $5 < TSA \leq 10$ | |
| | | Satisfăcător | $10 < TSA \leq 20$ | |
| | | Nesatisfăcător | $TSA > 20$ | |
| 4 | Rata mesajelor scurte SMS livrate cu succes în timp de 60 s din momentul expedierii mesajului (RSMS), [%] | Foarte bun | $RSMS \geq 98,3$ | 99,68% |
| | | Bun | $96,6 \leq RSMS < 98,3$ | |
| | | Satisfăcător | $95 \leq RSMS < 96,6$ | |
| | | Nesatisfăcător | $RSMS < 95$ | |
| 5 | Calitatea vocii evaluată conform MOS | | | |
| 5,1 | Valoarea medie a notei MOS pe rețea | Foarte bun | $MOS \geq 4$ | 3,73 |
| | | 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, [%] | | | 97,92% |