

**INDICAȚIA DIRECTORULUI ANRCETI**

La nr. 1509 din 12. 08. 2019

*Dleii. H. Pocaznoi*

*peste examinare.*

*H. Pocaznoi*  
*12. 08. 19.*

2019

**Octavian RĂU**

**INDICAȚIA DIRECTORULUI ADJUNCT ANRCETI**

La nr. 1509 din 12. 08 2019

*Dleii. Mesoi N*

*Dleii. Platon L.*

*peste analiza*

*[Signature]*

12 08 2019

**Marian POCAZNOI**

# Moldtelecom

Nr. 01/ din 10289 12.08.2019  
La nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

**Domnului Octavian Rău,  
Director ANRCETI**

*Stimate Domnule Director,*

În conformitate cu Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.10 din 28.02.2019, privind indicatorii de calitate pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului, Vă remitem informația cu privire la valorile parametrilor de calitate asigurate de către S.A. „Moldtelecom” în perioada semestrului I al anului 2019, conform următoarelor Anexe:

- Anexa 1 „Raport privind valorile măsurate a indicatorilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă” – 2 (două) file
- Anexa 2 „Raport privind valorile măsurate a indicatorilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet” – 6 (șase) file
- Anexa 3 „Raport privind valorile măsurate a indicatorilor de calitate pentru serviciul public retransmisie de programe (IPTV)” – 3 (trei) file
- Anexa 4 „Raport privind valorile măsurate a indicatorilor de calitate pentru serviciul public de telefonie mobilă” – 7 (șapte) file

Cu respect,  
**Igor SÎRBU**

**Director General interimar**



M. Cheptene  
022 570 728

S.A. “Moldtelecom”, Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 10, MD - 2001, Republica MOLDOVA  
Tel.: +373 22 570 101; Fax: +373 22 570 111; e-mail: office@moldtelecom.md; www.moldtelecom.md.

## Raport privind valorile măsurate a indicatorilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă

Semestrul I anul 2019

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



Vladimir URSU



## Parametrii indicatorilor de calitate administrativi

<b>Denumirea furnizorului</b>	S.A. „Moldtelecom”
<b>Perioada de raportare</b>	01 ian. - 30 iun. 2019
<b>Tipul serviciului</b>	Serviciul de telefonie
<b>Tipul rețelei</b>	Rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată

Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori	Valoarea stabilită/măsurată
1.	<b>*Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului</b>	
a)	termenul de conectare inițială la rețea și de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile]	14 zile
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	95 %
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	5 zile
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	19 zile
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>	8,44 %
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>	8 %
4.	<b>**Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	24 ore
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	98 %
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	13:21 ore
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	20:03 ore
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>	0,004 %
6.	<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente</b>	
a)	termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, [zile]	30 zile
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	97,3 %
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	25 zile
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	29 zile
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	75,1 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, [%]	63,27 %
<b>Notă:</b>		
* Termenul necesar pentru începerea furnizării serviciului – reprezintă intervalul de timp din momentul primirii de către un furnizor a unei cereri de conectare inițială până la momentul instalării și activării serviciului, conform programului de lucru de conectare a serviciului.		
** Termenul de remediere a deranjamentelor - reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcțiune a serviciului degradat.		

## Raport privind valorile măsurate a indicatorilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet

Semestrul I anul 2019

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

Responsabil SMC



Vladimir URSU



## Parametrii indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	S.A. „Moldtelecom”
Perioada de raportare	01 ian. - 30 iun. 2019
Tipul serviciului	Serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă
Tipul rețelei	Rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată

Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori	Valoarea stabilită/măsurată	
1.	<b>*Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului</b>		
a)	termenul de conectare inițială la rețea și de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile]	7 zile/30 zile	
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	98 %	
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	3 zile
		Pentru 30 zile	5 zile
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	8 zile
		Pentru 30 zile	22 zile
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>	21,49 %	
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>	15,6 %	
4.	<b>**Termenul de remediere a deranjamentelor</b>		
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	24 ore	
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	98 %	
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	12:00 ore	
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	17:46 ore	
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>	0,136%	
6.	<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente</b>		
a)	termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, [zile]	30 zile	
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	97,3 %	
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	25 zile	
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	29 zile	
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	75,1 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, [%]	63,27 %	
<p><b>Notă:</b> * Termenul necesar pentru începerea furnizării serviciului – reprezintă intervalul de timp din momentul primirii de către un furnizor a unei cereri de conectare inițială până la momentul instalării și activării serviciului, conform programului de lucru de conectare a serviciului.</p>			

# Moldtelecom

\*\* Termenul de remediere a deranjamentelor - reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcțiune a serviciului degradat.

# Moldtelecom

ANEXA 2  
la Hotărârea Consiliului  
de Administrație al ANRCETI  
nr. 10 din 28 februarie 2019

## Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 ian. - 30 iun. 2019	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces: ADSL și planul tarifar: MaxDSL 200</b>		
<b>1. Viteza de transfer al datelor</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	20 Mbps
	Upload	1 Mbps
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	6,68 Mbps
	Upload	0,72 Mbps
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	3,57 Mbps
	Upload	0,54 Mbps
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	9,76 Mbps
	Upload	0,79 Mbps
<b>2. Întârzierea de transfer a pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
2.1. Întârzierea maximă de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]	-	
2.2. Valoarea medie a întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	37,92 ms	
<b>3. Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
3.1. Variația maximă a întârzierii de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]	-	
3.2. Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	8,29 ms	
<b>4. Rata pierderii de pachete de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
4.1. Rata maximă a pierderii de pachete de date asumată de furnizor, [%]	-	
4.2. Valoarea medie a ratei pierderii de pachete de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [%]	0,36 %	

## Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 ian. - 30 iun. 2019	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces: FTTx și planul tarifar: MaxFiber 200</b>		
<b>1. Viteza de transfer al datelor</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	100 Mbps
	Upload	100 Mbps
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	76,51 Mbps
	Upload	72,68 Mbps



# Moldtelecom

1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	93,63 Mbps
	Upload	93,63 Mbps
<b>2. Întârzierea de transfer a pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
2.1. Întârzierea maximă de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]	-	
2.2. Valoarea medie a întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	4,38 ms	
<b>3. Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
3.1. Variația maximă a întârzierii de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]	-	
3.2. Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	0,22 %	
<b>4. Rata pierderii de pachete de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
4.1. Rata maximă a pierderii de pachete de date asumată de furnizor, [%]	-	
4.2. Valoarea medie a ratei pierderii de pachete de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [%]	0,11 %	

## Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 ian. - 30 iun. 2019	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces: GPON și planul tarifar:</b>	MaxFiber 200	
<b>1. Viteza de transfer al datelor</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	100 Mbps
	Upload	100 Mbps
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	92,84 Mbps
	Upload	66,44 Mbps
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	45,69 Mbps
	Upload	18,70 Mbps
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	146,53 Mbps
	Upload	93,53 Mbps
<b>2. Întârzierea de transfer a pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
2.1. Întârzierea maximă de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]	-	
2.2. Valoarea medie a întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	5,54 ms	
<b>3. Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
3.1. Variația maximă a întârzierii de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]	-	
3.2. Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	0,19 ms	
<b>4. Rata pierderii de pachete de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
4.1. Rata maximă a pierderii de pachete de date asumată de furnizor, [%]	-	

# Moldtelecom

4.2. Valoarea medie a ratei pierderii de pachete de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurărilor, [%]	0,11 %
--	--------

## Raport privind valorile măsurate a indicatorilor de calitate pentru serviciul public retransmisie de programe (IPTV)

Semestrul I anul 2019

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

Responsabil SMC



Vladimir URSU



## Parametrii indicatorilor de calitate administrativi

<b>Denumirea furnizorului</b>	S.A. „Moldtelecom”
<b>Perioada de raportare</b>	01 ian. - 30 iun. 2019
<b>Tipul serviciului</b>	Serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale
<b>Tipul rețelei</b>	Rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată

Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori	Valoarea stabilită/măsurată
1.	<b>*Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului</b>	
a)	termenul de conectare inițială la rețea și de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile]	7 zile/ 30 zile
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	94%
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile Pentru 30 zile
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile Pentru 30 zile
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>	5,71 %
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>	6 %
4.	<b>**Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	24 ore
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	98 %
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	11:43 ore
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	17:16 ore
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>	0,025%
6.	<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente</b>	
a)	termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, [zile]	30 zile
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	97,3 %
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	25 zile
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	29 zile
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	75,1 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, [%]	63,27 %
Notă:		

# Moldtelecom

\* Termenul necesar pentru începerea furnizării serviciului – reprezintă intervalul de timp din momentul primirii de către un furnizor a unei cereri de conectare inițială până la momentul instalării și activării serviciului, conform programului de lucru de conectare a serviciului.

\*\* Termenul de remediere a deranjamentelor - reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcțiune a serviciului degradat.