

Parametrii indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	S.A. „Moldtelecom”		
Perioada de raportare	01 iul. - 31 dec. 2020		
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.	*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]		7/30
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]		99
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	2
		Pentru 30 zile	3
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	5
		Pentru 30 zile	15
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]		18,14
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]		19
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]		11:45
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		15:57
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]		0,075
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]		20
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]		25
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	Persoane fizice	212,23
		Persoane juridice	6,13
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	26,2
		Persoane juridice	94,8
<i>Notă:</i>			
* 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.			

Moldtelecom

Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

Furnizorul	S.A. „Moldtelecom”	
Perioada de raportare	01 iul. - 31 dec. 2020	
Tipul rețelei/tehnologiei de acces: ADSL și planul tarifar: MaxDSL 200		
1. Viteza de transfer al datelor	Valoarea stabilită/măsurată	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	20
	Upload	1
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	7,56
	Upload	0,75
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	2,86
	Upload	0,52
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	12,28
	Upload	0,95
2. Întârzierea de transfer a pachetelor de date	Valoarea stabilită/măsurată	
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]	36,75	
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]	-	
3.2. Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	9,53	
4. Rata pierderii de pachete de date	Valoarea stabilită/măsurată	
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, [%]	0,31	

Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

Furnizorul	S.A. „Moldtelecom”	
Perioada de raportare	01 iul. - 31 dec. 2020	
Tipul rețelei/tehnologiei de acces: FTTx și planul tarifar: MaxFiber 200		
1. Viteza de transfer al datelor	Valoarea stabilită/măsurată	
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	76,58
	Upload	71,81
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	18,1
	Upload	15,8
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	99,31
	Upload	94,06
2. Întârzierea de transfer a pachetelor de date	Valoarea stabilită/măsurată	
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]	4,79
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]	-
3.2. Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	0,33
4. Rata pierderii de pachete de date	Valoarea stabilită/măsurată
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, [%]	0,08

Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

Furnizorul	S.A. „Moldtelecom”	
Perioada de raportare	01 iul. - 31 dec. 2020	
Tipul rețelei/tehnologiei de acces: GPON și planul tarifar:	MaxFiber 200	
1. Viteza de transfer al datelor	Valoarea stabilită/măsurată	
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	73,46
	Upload	69,63
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	42,20
	Upload	39,55
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	98,21
	Upload	93,50
2. Întârzierea de transfer a pachetelor de date	Valoarea stabilită/măsurată	
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]	5,91	
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]	-	
3.2. Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	0,21	
4. Rata pierderii de pachete de date	Valoarea stabilită/măsurată	
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, [%]	0,05	