

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

Parametrii indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	S.A. „Moldtelecom”		
Perioada de raportare	01 ianuarie - 30 iunie 2022		
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, [%]	97,0	
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	3
		Pentru 30 zile	4
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	16
		Pentru 30 zile	22
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]		13,86
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]		13,64
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, [%]	99,9	
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	9:23	
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	12:55	
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]		0,064
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]	17	
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	23	
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	Persoane fizice	86
		Persoane juridice	22,36
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	64,54
		Persoane juridice	85,71
<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.			

Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

Furnizorul	S.A. „Moldtelecom”	
Perioada de raportare	01 ianuarie - 30 iunie 2022	
Tipul rețelei/tehnologiei de acces: xDSL și planul tarifar: DSL 210		
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	7,12
	Upload	0,72
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	2,83
	Upload	0,42
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	16,0
	Upload	0,86
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]	38,41	
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]	9,98	
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, [%]	0,40	

Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

Furnizorul	S.A. „Moldtelecom”	
Perioada de raportare	01 ianuarie - 30 iunie 2022	
Tipul rețelei/tehnologiei de acces: FTTx și planul tarifar: Fiber 210		
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	90,13
	Upload	92,44
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	34,60
	Upload	45,30
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	99,39
	Upload	96,91
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]	4,84	
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]	0,59
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, [%]	0,13

Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

Furnizorul	S.A. „Moldtelecom”	
Perioada de raportare	01 ianuarie - 30 iunie 2022	
Tipul rețelei/tehnologiei de acces: GPON și planul tarifar: Fiber G 210		
1. Viteza de transfer al datelor	Valoarea stabilită/măsurată	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	300
	Upload	300
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	206,08
	Upload	194,68
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	32,11
	Upload	64,91
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	299,82
	Upload	299,27
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]	6,19	
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]	0,19	
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, [%]	0,062	

Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

Furnizorul	S.A. „Moldtelecom”	
Perioada de raportare	01 ianuarie - 30 iunie 2022	
Tipul rețelei/tehnologiei de acces: GPON și planul tarifar: Fiber G 260		
1. Viteza de transfer al datelor	Valoarea stabilită/măsurată	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	600
	Upload	600
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	346,85
	Upload	311,04
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	154,38
	Upload	101,00
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	595,00

	Upload	583,35
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]	5,18	
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]	0,22	
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, [%]	0,058	

Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

Furnizorul	S.A. „Moldtelecom”	
Perioada de raportare	01 ianuarie - 30 iunie 2022	
Tipul rețelei/tehnologiei de acces: GPON și planul tarifar: Fiber G 310		
1. Viteza de transfer al datelor	Valoarea stabilită/măsurată	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	1000
	Upload	1000
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	846,76
	Upload	575,21
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	334,08
	Upload	110,28
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	949,11
	Upload	945,74
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]	4,41	
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]	0,19	
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, [%]	0,19	