

Raport

privind valorile măsurate a indicatorilor de calitate pentru serviciul public de telefonie mobilă

Denumirea furnizorului	S.A. „Moldtelecom”
Perioada de raportare	01 iul. - 31 dec. 2019
Tipul serviciului	Serviciul de telefonie Serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă
Tipul rețelei	Rețea publică mobilă celulară terestră

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]	2/30	
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	94,5	
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 2 zile	1
		Pentru 30 zile	7
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 2 zile	3
		Pentru 30 zile	15
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	0,39	
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	0,34	
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, [%]	99,7	
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	4:24:22	
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	6:41:13	
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]	0,068	
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, [%]	99,7	
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	22	
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	27	
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	112,3	
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, [%]	38,5	

Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

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

Furnizorul	S.A. „Moldtelecom”		
Perioada de raportare	01 iul. - 31 dec. 2019		
1. Rata de blocare a apelurilor (R_{BA}), [%]	Apreciere	Valori de referință	Valoarea măsurată
	Foarte bun	$R_{BA} \leq 0,7$	0,3
	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	$R_{AI} \leq 0,7$	0,24
	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	$\overline{T_{SA}} \leq 5$	2,13
	Bun	$5 < \overline{T_{SA}} \leq 10$	
	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	$R_{SMS} \geq 98,3$	99,13
	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			
5.1. Valoarea medie a notei MOS pe rețea	Apreciere	Valori de referință	Valoarea măsurată
	Foarte bun	$MOS \geq 4$	-
	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, [%]			Valoarea măsurată
			-
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, [%]			-
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, [%]			98,46

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, [%]	88,7
6.4. Ratele de acoperire cu servicii de voce a până la 20 de drumuri publice din cele specificate în Anexa nr.1 la Hotărârea Guvernului nr.1468 din 30 decembrie 2016 (selectate anual de ANRCETI), cumulativ prin rețele GSM, UMTS și LTE, [nominalizarea drumurilor publice, cu indicarea ratelor de acoperire pentru fiecare drum, în %]	95,88

Indicatorii de calitate tehnici pentru serviciul de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre

Furnizorul	S.A. „Moldtelecom”		
Perioada de raportare	Anul 2019		
1. Viteza de transfer al datelor			
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	175	
	Upload	50	
1.2. Viteza maximă estimată de transfer al datelor, [Mbps]	UMTS	Download	21,64
		Upload	3,3
	LTE	Download	157,97
		Upload	45,39
1.3. Viteza medie de transfer al datelor în direcția descendentă (download) ($\overline{V_{DL(r)}}$), [kbps]	Aprecierea	Valori de referință	Valoarea măsurată
	Foarte bun	$\overline{V_{DL(r)}} \geq 10240$	21818
	Bun	$10240 > \overline{V_{DL(r)}} \geq 6144$	
	Satisfăcător	$6144 > \overline{V_{DL(r)}} \geq 2048$	
	Nesatisfăcător	$\overline{V_{DL(r)}} < 2048$	
1.4 Viteza medie de transfer al datelor în direcția ascendentă (upload) ($\overline{V_{UL(r)}}$) [kbps]	Aprecierea	Valori de referință	Valoarea măsurată
	Foarte bun	$\overline{V_{UL(r)}} \geq 3072$	6796
	Bun	$3072 > \overline{V_{UL(r)}} \geq 1024$	
	Satisfăcător	$1024 > \overline{V_{UL(r)}} \geq 512$	
	Nesatisfăcător	$\overline{V_{UL(r)}} < 512$	
2. Timpul de descărcare completă a paginii WEB – Valoarea medie de rețea a timpului de descărcare completă a paginii WEB ($\overline{T_{WEB(r)}}$), [s]	Aprecierea	Valori de referință	Valoarea măsurată
	Foarte bun	$\overline{T_{WEB(r)}} \leq 5$	7,58
	Bun	$5 < \overline{T_{WEB(r)}} \leq 10$	
	Satisfăcător	$10 < \overline{T_{WEB(r)}} \leq 15$	
	Nesatisfăcător	$\overline{T_{WEB(r)}} > 15$	
3. Întârzierea de transfer a pachetelor de date - Valoarea medie pe rețea a întârzierii de transfer a pachetelor de date ($\hat{\overline{T}}_{PD(r)}$), [ms]	Aprecierea	Valori de referință	Valoarea măsurată
	Foarte bun	$\hat{\overline{T}}_{PD(r)} \leq 50$	65,74
	Bun	$50 < \hat{\overline{T}}_{PD(r)} \leq 100$	
	Satisfăcător	$100 < \hat{\overline{T}}_{PD(r)} \leq 150$	
	Nesatisfăcător	$\hat{\overline{T}}_{PD(r)} > 150$	
4. Rata pierderii de pachete de date – Valoarea medie pe rețea a ratei	Aprecierea	Valori de referință	Valoarea măsurată

Moldtelecom

pierderii de pachete de date ($\overline{RP}_{PD(r)}$), [%]	Foarte bun	$\overline{RP}_{PD(r)} \leq 1$	0,11
	Bun	$1 < \overline{RP}_{PD(r)} \leq 2$	
	Satisfăcător	$2 < \overline{RP}_{PD(r)} \leq 3$	
	Nesatisfăcător	$\overline{RP}_{PD(r)} > 3$	
5. Rata de acoperire a populației cu servicii de transfer al datelor în bandă largă			Valoarea măsurată
5.1. Rata de acoperire a populației Republicii Moldova cu servicii de date în bandă largă cu o viteză medie de transfer al datelor la utilizator în direcția descendentă (downlink) de cel puțin 512 kbps, cu o probabilitate de 95% a recepției indoor, [%]			99,84
5.2. Rata de acoperire a populației Republicii Moldova cu servicii de date în bandă largă cu o viteză medie de transfer al datelor la utilizator în direcția descendentă (downlink) de cel puțin 1 Mbps, cu o probabilitate de 95% a recepției indoor, [%]			99,32
5.3. Rata de acoperire a populației Republicii Moldova cu servicii de date în bandă largă cu o viteză medie de transfer al datelor la utilizator în direcția descendentă (downlink) de cel puțin 10 Mbps, cu o probabilitate de 95% a recepției indoor, [%]			43,8
6. Rata de acoperire a drumurilor publice cu servicii de transfer al datelor în bandă largă			Valoarea măsurată
6.1. Ratele de acoperire, a până la 20 de drumuri publice din cele specificate 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), cu o viteză medie de transfer al datelor la utilizator în direcția descendentă (downlink) de cel puțin 512 kbps, cu o probabilitate de 95% a recepției/acoperirii în vehicul, [nominalizarea drumurilor publice, cu indicarea ratelor de acoperire pentru fiecare drum, în %]			Conform tabelului „Rata de acoperire a drumurilor publice cu servicii de transfer al datelor în bandă largă”
6.2. Ratele de acoperire, a până la 20 de drumuri publice din cele specificate 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), cu o viteză medie de transfer al datelor la utilizator în direcția descendentă (downlink) de cel puțin 1 Mbps, cu o probabilitate de 95% a recepției/acoperirii în vehicul, [nominalizarea drumurilor publice, cu indicarea ratelor de acoperire pentru fiecare drum, în %]			
6.3. Ratele de acoperire, a până la 20 de drumuri publice din cele specificate 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), cu o viteză medie de transfer al datelor la utilizator în direcția descendentă (downlink) de cel puțin 10 Mbps, cu o probabilitate de 95% a recepției/acoperirii în vehicul, [nominalizarea drumurilor publice, cu indicarea ratelor de acoperire pentru fiecare drum, în %]			

Rata de acoperire a drumurilor publice cu servicii de transfer al datelor în bandă largă

Moldtelecom

Denumire drum public	Definire traseu	Lungime traseu, km	Rata de acoperire (%) a drumului public cu viteza medie de transfer al datelor la utilizatori în direcția descendentă de cel puțin:		
			512 Kbps	1 Mbps	10 Mbps
M1	Chisinau - Leuseni — frontiera cu Romania	102	98.15	92.59	11.11
M2	Chisinau - Soroca — frontiera cu Ucraina	163	98.99	94.44	13.13
M3	Chisinau - Cimislia - Vulcanesti - Giurgiulesti — frontiera cu Romania	221	99.28	95.46	13.04
M14	Brest - Briceni - Chisinau - Tiraspol - Odesa (portiunea Criva - Balti)	134	99.26	99.26	8.89
M21	Chisinau - Dubasari - Poltava(Ucraina)(portiunea Chisinau - Criuleni)	36	97.87	91.49	6.38
R1	Chisinau - Ungheni - Sculeni — frontiera cu Romania	125	98.92	94.62	15.59
R3	Chisinau - Hincesti - Cimislia - Basarabeasca	95	100	100	25.93
R7	Soroca - Drochia - Costesti — frontiera cu Romania	100	99.25	98.49	4.51
R8	Otaci - Edinet	63	98.44	95.32	3.13
R9	Soroca - Arionesti - Moghiliov Podolski (Ucraina)	43	100	100	0
R12	Donduseni - Drochia - Pelenia M14	64	98.02	94.05	5.16
R13	Balti - Soldanesti - Ribnita	101	99.07	97.2	8.41
R14	Balti - Sarateni - M2	67	100	97.65	12.94
R16	Balti - Falesti - Sculeni	62	95.45	89.4	13.64
R23,R43	Criuleni - Branesti - Ivancea - M2; Branesti - complexul istoric cultural "Orheiul Vechi"	37	100	97.43	7.69
R26	Tiraspol - Causeni - Cimislia	79	100	94.5	17.58
R30, R52	R30 - Anenii Noi - Causeni - Stefan Voda — frontiera cu Ucraina	112	98.32	95.8	19.33
	R30 - Tudora - Palanca — frontiera cu Ucraina				
R34	Hincesti - Leova - Cahul - Slobozia Mare; Cahul — frontiera cu Romania	178	98.84	97.68	10.4
R37	Ceadir-Lunga - Comrat - Cantemir	82	100	100	22.92
R38	Vulcanesti - Cahul - Taraclia	82	98.91	95.65	21.74

Moldtelecom

Nivelul de acoperire radio pentru rețeaua UMTS reprezintă 98%, iar pentru rețeaua **LTE** 35%. Hărțile privind „Nivelul de acoperire radio pentru rețelele UMTS și LTE”, sunt atașate ca anexa la raport.

Gradul de disponibilitate și indisponibilitatea rețelelor

Furnizorul	S.A. „Moldtelecom”	
Perioada de raportare	01 iul. - 31 dec. 2019	
1. Gradul de disponibilitate a rețelei (DR), [%]	Rețeaua	Valoarea măsurată
	GSM	-
	UMTS	99,81
	LTE	99,95
2. Indisponibilitatea rețelei (IR), [min]	Rețeaua	Valoarea măsurată
	GSM	-
	UMTS	500,56
	LTE	109,16