

## Parametrii indicatorilor de calitate administrativi

<b>Denumirea furnizorului</b>	S.A. „Moldtelecom”		
<b>Perioada de raportare</b>	01 iul. - 31 dec. 2020		
<b>Tipul serviciului</b>	Serviciul de telefonie Serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă		
<b>Tipul rețelei</b>	Rețea publică mobilă celulară terestră		
<b>Nr. d/r.</b>	<b>Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori</b>		<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>
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]		2/30
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]		95
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	7
		Pentru 30 zile	20
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>		0,9
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>		1
4.	<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>		
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]		24
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]		100
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		4:54
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		6:58
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>		0,04
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
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.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>		
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

## 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

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”		
<b>Perioada de raportare</b>	01 iul. - 31 dec. 2020		
<b>1. Rata de blocare a apelurilor (<math>R_{BA}</math>), [%]</b>	<b>Apreciere</b>	<b>Valori de referință</b>	<b>Valoarea măsurată</b>
	Foarte bun	$R_{BA} \leq 0,7$	1,78
	Bun	$0,7 < R_{BA} \leq 1,4$	
	Satisfăcător	$1,4 < R_{BA} \leq 2$	
	Nesatisfăcător	$R_{BA} > 2$	
<b>2. Rata apelurilor întrerupte (<math>R_{AI}</math>), [%]</b>	<b>Apreciere</b>	<b>Valori de referință</b>	<b>Valoarea măsurată</b>
	Foarte bun	$R_{AI} \leq 0,7$	0,26
	Bun	$0,7 < R_{AI} \leq 1,4$	
	Satisfăcător	$1,4 < R_{AI} \leq 2$	
	Nesatisfăcător	$R_{AI} > 2$	
<b>3. Timpul de stabilire a apelului – Valoarea medie pe rețea a timpului de stabilire a apelului (<math>\overline{T}_{SA}</math>), [s]</b>	<b>Apreciere</b>	<b>Valori de referință</b>	<b>Valoarea măsurată</b>
	Foarte bun	$\overline{T}_{SA} \leq 5$	3,18
	Bun	$5 < \overline{T}_{SA} \leq 10$	
	Satisfăcător	$10 < \overline{T}_{SA} \leq 20$	
	Nesatisfăcător	$\overline{T}_{SA} > 20$	
<b>4. Rata mesajelor scurte SMS livrate cu succes în timp de 60 s din momentul expedierii mesajului (<math>R_{SMS}</math>), [%]</b>	<b>Apreciere</b>	<b>Valori de referință</b>	<b>Valoarea măsurată</b>
	Foarte bun	$R_{SMS} \geq 98,3$	99,54
	Bun	$96,6 \leq R_{SMS} < 98,3$	
	Satisfăcător	$95 \leq R_{SMS} < 96,6$	
	Nesatisfăcător	$R_{SMS} < 95$	
<b>5. Calitatea vocii evaluată conform MOS</b>			
<b>5.1. Valoarea medie a notei MOS pe rețea</b>	<b>Apreciere</b>	<b>Valori de referință</b>	<b>Valoarea măsurată</b>
	Foarte bun	$MOS \geq 4$	-
	Bun	$3,5 \leq MOS < 4$	
	Satisfăcător	$3 \leq MOS < 3,5$	
	Nesatisfăcător	$MOS < 3$	
<b>5.2. Ponderea apelurilor de test end-to-end efectuate în rețea pentru care valoarea medie a notei MOS este de minimum 3, [%]</b>			<b>Valoarea măsurată</b>
			-
<b>6. Rata de acoperire cu servicii voce</b>			<b>Valoarea măsurată</b>
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, [%]			99,49%*
6.3. Rata de acoperire a populației Republicii Moldova cu servicii de voce în			93,47%*

# Moldtelecom

condiții de utilizare în interiorul clădirilor (indoor), cumulativ prin rețele GSM, UMTS și LTE, [%]						
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 %]			<b>Valoarea măsurată</b>			
Denumire drum public	Definire traseu	Lungime traseu, km	Rata de acoperire, %			
			Puternic, -85 < RSCP	Mediu, -95 < RSCP < -85	Slab, -106 < RSCP < -95	Insuficient, RSCP < -106
G72	Floresti-Singerei	52.163	91.82	7.25	0.94	0
M1	Leuseni-Dubasarii Noi	226.645	81.85	13.24	4.61	0.3
M3	Chisinau-Giurgiulesti	320.716	86.15	10.87	2.93	0.06
M5	Criva-Gura Bicului	553.363	79.94	16.11	3.82	0.12
R1	Ungheni-Chisinau	144.731	80.59	13.73	5.35	0.33
R11	Briceni-Otaci	99.143	74.75	15.67	8.77	0.8
R12	Donduseni-Pelenia	94.194	69.65	23.11	6.71	0.53
R13	Balti-Gvozdova	59.771	89.05	9.87	1	0.08
R14	Unguri-Codrul Nou	205.426	84.64	12.58	2.77	0.02
R15	Glodeni-Balti	43.978	70.74	22.88	6.24	0.14
R16	Balti-Ungheni	101.206	82.15	16.31	1.47	0.07
R17	Falesti-Pirlita	43.315	91.83	6.63	1.54	0
R2	Chisinau-Varnita	137.126	76.29	18.92	4.66	0.14
R20	Rezina-Orhei	84.56	75.65	18.02	6.33	0
R21	Orhei-Calarasi	91.405	88.42	8.99	2.59	0
R25	Nisporeni-Bucovat	49.622	68.45	24.92	5.68	0.95
R26	Tiraspol-Causeni-Cimisia	119.719	76.79	15.87	6.65	0.68
R26; R30	Soseaua Tighina-Causeni	8.424	91.03	7.31	1.66	0
R29	Comrat-Ceadir Lunga	61.227	74.29	13.43	11.3	0.98
R3	Chisinau-Basarabeasca	156.592	92.26	5.9	1.76	0.08
R30	Aneni Noi-Tudora	150.995	83.14	12.99	3.73	0.14
R31	Tudora-Palanca	21.523	93.45	5.87	0.68	0
R32	Taraclia-Cahul-Vulcanesti	117.357	90.35	6.58	2.64	0.43
R33	Costesti-Hincesti	54.817	80.24	11.07	8.23	0.46
R34	Hincesti-Giurgiulesti	261.812	89.78	8.65	1.5	0.06
R35	Cantemir-Comrat	62.359	90.25	5.23	3.95	0.56
R36	Basarabeasca-CeadirLunga	53.139	69.04	17.41	12.46	1.08
R37	Ceadir Lunga-Taraclia	33.874	72.17	12.59	13.97	1.27
R4	Stauceni-Criuleni	51.354	93.39	4.51	2.01	0.08
R6	Balti-Stauceni	200.913	90.19	8.63	1.18	0
R7	Costesti-Soroca	145.623	71.3	18.93	8.62	1.15
R8	Otaci-Edinet	83.788	80.58	13.83	5.17	0.42
R9	Rogojeni-Tareuca	67.741	78.89	14.89	4.85	1.36
	Rata		<b>80.22</b>	<b>13.8</b>	<b>5.43</b>	<b>0.54</b>

# Moldtelecom

\* Date obținute în urma drive-testelor în 12 Centre Raionale/localități mari (Soroca, Lozova, Olănești, Mereni, Cricova, Copceac, Cazaclia, Ceadr-Lunga, Comrat, Tvardița, Tomai, Talmază).

## Gradul de disponibilitate și indisponibilitatea rețelelor

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 iul. - 31 dec. 2020	
1. Gradul de disponibilitate a rețelei (DR), [%]	<b>Rețeaua</b>	<b>Valoarea măsurată</b>
	GSM	-
	UMTS	99,75
	LTE	99,96
2. Indisponibilitatea rețelei (IR), [min]	<b>Rețeaua</b>	<b>Valoarea măsurată</b>
	GSM	-
	UMTS	667,42
	LTE	130,49