

Raport privind valorile măsurate ale indicatorilor de calitate pentru serviciul public de telefonie mobilă

Parametrii indicatorilor de calitate administrativi

| | | | |
|-------------------------------|---|------------------------------------|------|
| Denumirea furnizorului | S.A. „Moldtelecom” | | |
| Perioada de raportare | 01 iulie - 31 decembrie 2022 | | |
| 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, [%] | 96,4 | |
| 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 | 4 |
| | | Pentru 30 zile | 22 |
| 2. | Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%] | | 0,45 |
| 3. | Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%] | | 0,36 |
| 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, [%] | | 100 |
| c) | durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore] | | 5:15 |
| d) | durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore] | | 7:29 |
| 5. | Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%] | | 0,06 |
| 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] | | 15 |
| d) | durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile] | | 20 |
| 7. | Termenul de răspuns pentru servicii de operator | | |
| a) | durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s] | Persoane fizice | 134 |
| | | Persoane juridice | 17 |
| 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 | 44,3 |
| | | Persoane juridice | 87,3 |

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 iulie – 31 decembrie 2022 | | |
| 1. Rata de blocare a apelurilor (R_{BA}), [%] | Apreciere | Valori de referință | Valoarea măsurată |
| | Foarte bun | $R_{BA} \leq 0,7$ | 2,46 |
| | 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 | $R_{AI} \leq 0,7$ | 0,06 |
| | 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 | $\overline{T}_{SA} \leq 5$ | 5,9 |
| | 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 | $R_{SMS} \geq 98,3$ | 99,23 |
| | 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 |
| | | | - |

Gradul de disponibilitate și indisponibilitate a rețelelor

| | | |
|---|------------------------------|--------------------------|
| Furnizorul | S.A. „Moldtelecom” | |
| Perioada de raportare | 01 iulie – 31 decembrie 2022 | |
| 1. Gradul de disponibilitate a rețelei (DR), [%] | Rețeaua | Valoarea măsurată |
| | GSM | - |
| | UMTS | 99,6 |
| | LTE | 99,84 |
| 2. Indisponibilitatea rețelei (IR), [min] | Rețeaua | Valoarea măsurată |
| | GSM | - |
| | UMTS | 1054,77 |
| | LTE | 452,16 |