

Raport

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

Parametrii indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	S.A. „Moldtelecom”		
Perioada de raportare	01 ian. - 30 iun. 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, [%]		96
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	15
		Pentru 30 zile	27
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]		15,36
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]		15
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]		09:49
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		12:51
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, [%]		99,88
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]		21
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]		26
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	Persoane fizice	232,7
		Persoane juridice	14,7
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	28
		Persoane juridice	88,3
<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 ian. - 30 iun. 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	6,71
	Upload	0,81
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	2,94
	Upload	0,47
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	12,37
	Upload	0,83
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]	38,23	
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]	9,2	
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, [%]	0,43	

Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

Furnizorul	S.A. „Moldtelecom”	
Perioada de raportare	01 ian. - 30 iun. 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	68,16
	Upload	67,32
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	8,79
	Upload	7,83
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	103,87
	Upload	94,0
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]	4,73
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]	0,27
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 ian. - 30 iun. 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	85,69
	Upload	71,74
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	44,7
	Upload	36,55
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	138,02
	Upload	99,83
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]	5,72	
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]	0,18	
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, [%]	0,11	