

# Moldtelecom

## Raport

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

<b>Denumirea furnizorului</b>	S.A. „Moldtelecom”
<b>Perioada de raportare</b>	01 ian. - 30 iun. 2019
<b>Tipul serviciului</b>	Serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă
<b>Tipul rețelei</b>	Rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată

<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]	7 zile/30 zile	
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	98 %	
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	3 zile
		Pentru 30 zile	5 zile
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	8 zile
		Pentru 30 zile	22 zile
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>	21,49 %	
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>	15,6 %	
4.	<b>**Termenul de remediere a deranjamentelor</b>		
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	24 ore	
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	98 %	
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	12:00 ore	
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	17:46 ore	
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>	0,136%	
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 zile	
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	97,3 %	
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	25 zile	
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	29 zile	
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	75,1 s	
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, [%]	63,27 %	

*Notă:*

\* **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.

# Moldtelecom

## Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 ian. - 30 iun. 2019	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces: ADSL și planul tarifar: MaxDSL 200</b>		
<b>1. Viteza de transfer al datelor</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	20 Mbps
	Upload	1 Mbps
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	6,68 Mbps
	Upload	0,72 Mbps
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	3,57 Mbps
	Upload	0,54 Mbps
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	9,76 Mbps
	Upload	0,79 Mbps
<b>2. Întârzierea de transfer a pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
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]	37,92 ms	
<b>3. Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
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]	8,29 ms	
<b>4. Rata pierderii de pachete de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
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, [%]	0,36 %	

## Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 ian. - 30 iun. 2019	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces: FTTx și planul tarifar: MaxFiber 200</b>		
<b>1. Viteza de transfer al datelor</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	100 Mbps
	Upload	100 Mbps
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	76,51 Mbps
	Upload	72,68 Mbps
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	40,20 Mbps
	Upload	30,25 Mbps
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	93,63 Mbps
	Upload	93,63 Mbps
<b>2. Întârzierea de transfer a pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
2.1. Întârzierea maximă de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]	-	

# Moldtelecom

2.2. Valoarea medie a întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	4,38 ms
<b>3. Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>
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 %
<b>4. Rata pierderii de pachete de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>
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 %

## Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 ian. - 30 iun. 2019	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces: GPON și planul tarifar:</b>	MaxFiber 200	
<b>1. Viteza de transfer al datelor</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	100 Mbps
	Upload	100 Mbps
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	92,84 Mbps
	Upload	66,44 Mbps
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	45,69 Mbps
	Upload	18,70 Mbps
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	146,53 Mbps
	Upload	93,53 Mbps
<b>2. Întârzierea de transfer a pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
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]	5,54 ms	
<b>3. Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
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 ms	
<b>4. Rata pierderii de pachete de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
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 %	