

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

Semestrul I anul 2020

Date de identificare ale furnizorului	
Denumirea furnizorului	S.A. Moldtelecom
Adresa juridică	Bd. Ștefan cel Mare și Sfint, 10
	MD-2001 or. Chișinău
<u>http://www.</u>	<u>http://www.moldtelecom.md</u>
Date de identificare ale executorului:	
Numele, prenume	Mariana Cheptene
Telefon:	+ 373 22 570 728
e-mail:	mariana.cheptene@moldtelecom.md

Responsabil SMC

Oleg Graur

Oleg GRAUR



Parametrii indicatorilor de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	S.A. „Moldtelecom”		
Perioada de raportare	01 ian. - 30 iun. 2020		
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, [%]	85,3	
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.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]		
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]		
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]	5:10	
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	7:52	
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]		
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

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	$R_{BA} \leq 0,7$	0,83
	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
	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	$\overline{T_{SA}} \leq 5$	2,65
	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	$R_{SMS} \geq 98,3$	98,24
	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	$MOS \geq 4$	3,86*
	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
			97,65*
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, [%]			-

Moldtelecom

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, [%]	98,2**
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, [%]	87,08**
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 %]	Valoarea măsurată

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
M1	Chisinau - Leuseni — frontiera cu Romania	102	68.5	24.05	6.98	0.46
M2	Chisinau - Soroca — frontiera cu Ucraina	163	57.36	31.67	9.73	1.24
M3	Chisinau - Cimislia - Vulcanesti - Giurgiulesti — frontiera cu Romania	221	65.53	27.64	5.89	0.94
M14	Brest - Briceni -Chisinau - Tiraspol - Odesa (portiunea Criva - Balti)	134	58.37	33.7	7.45	0.48
M21	Chisinau - Dubasari - Poltava(Ucraina)(portiunea Chisinau - Criuleni)	36	41.6	42.62	15.39	0.38
R1	Chisinau - Ungheni - Sculeni — frontiera cu Romania	125	60.44	25.14	13.47	1.24
R2	Chisinau – Anenii Noi – Bender	54	44.22	32.61	20.33	2.84
R3	Chisinau - Hincesti - Cimislia - Basarabeasca	95	69.47	26.13	4.14	0.26
R7	Soroca - Drochia - Costesti — frontiera cu Romania	100	59.51	28.25	9.55	2.69
R8	Otaci - Edinet	63	64.14	28.71	6.71	0.44
R9	Soroca - Arionesti - Moghiliov Podolski (Ukraina)	43	71.95	20.65	7.25	0.16
R12	Donduseni - Drochia - Pelenia - M14	259	55.93	29.7	11.53	2.84
R13	Balti - Soldanesti - Ribnita	101	55.63	31.2	10.61	2.57
R14	Balti - Sarateni - M2	67	62.52	30.09	6.72	0.67
R16	Balti - Falesti - Sculeni	62	74.83	18.46	8.81	0.9
R23,R43	Criuleni - Branesti - Ivancea - M2; Branesti - complexul istoric cultural "Orheiul Vechi"	37	65.6	30.98	3.42	0
R26	Tiraspol - Causeni - Cimislia	79	61.84	26.53	8.43	3.21
R30, R52	Anenii Noi - Causeni - Stefan Voda- Tudora - Palanca — frontiera cu Ucraina	110	98.84	97.68	10.4	1.24

Moldtelecom

R34	Hincesti - Leova - Cahul - Slobozia Mare; Cahul — frontiera cu Romania	178	51.22	31.72	14.17	2.89
R37	Ceadir-Lunga - Comrat - Cantemir	82	60.75	27.94	9.31	1.99
R38	Vulcanesti – Cahul – Taraclia	82	65.41	29.08	4.89	0.62

*Date obținute statistic din totalitatea sample-urilor WB executate în rețea prin metoda EVQI MOS.

** Date obținute în urma drive-testelor în 8 Centre raionale/localități mari (Orhei, Căușeni, Ungheni, Peresecina, Bălți, Cărpineni, Lăpușna, Taraclia).

Gradul de disponibilitate și indisponibilitatea rețelelor

Furnizorul	S.A. „Moldtelecom”	
Perioada de raportare	01 ian. - 30 iun. 2020	
1. Gradul de disponibilitate a rețelei (DR), [%]	Rețeaua	Valoarea măsurată
	GSM	-
	UMTS	99,82
	LTE	99,97
2. Indisponibilitatea rețelei (IR), [min]	Rețeaua	Valoarea măsurată
	GSM	-
	UMTS	487,8
	LTE	67,2