



Nr. 03-08/9084 din 10.08.2022

La nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

**Către Agenția Națională pentru Reglementare în  
Comunicații Electronice și Tehnologia Informației**

În conformitate cu Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.10 din 28.02.2019, privind indicatorii de calitate pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului, Vă reținem informația cu privire la valorile parametrilor de calitate asigurate de către S.A. „Moldtelecom” în perioada semestrului I al anului 2022, conform următoarelor Anexe:

Anexa 1 - „Raport privind valorile măsurate ale indicatorilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă” – 1 (una) filă;

Anexa 2 - „Raport privind valorile măsurate ale indicatorilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet” – 4 (patru) file;

Anexa 3 - „Raport privind valorile măsurate ale indicatorilor de calitate pentru serviciul public retransmisie de programe (IPTV)” – 1 (una) filă;

Anexa 4 - „Raport privind valorile măsurate a indicatorilor de calitate pentru serviciul public de telefonie mobilă” – 4 (patru) file.

Cu respect,

**Alexandru CIUBUC**  
Director General Interimar



E. Pocotilenco  
022 570 742

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

**Parametrii indicatorilor de calitate administrativi**

<b>Denumirea furnizorului</b>	S.A. „Moldtelecom”		
<b>Perioada de raportare</b>	01 ianuarie - 30 iunie 2022		
<b>Tipul serviciului</b>	Serviciul de telefonie		
<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]		14
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]		95,5%
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]		3
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]		20
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>		5,75
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>		5,73
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, [%]		97,1
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		11:38
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		19:14
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>		0,01
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]		17
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]		23
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	Persoane fizice	86
		Persoane juridice	22,36
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	64,54
		Persoane juridice	85,71
<i>Notă:</i>			
* <b>Termenul necesar pentru începerea furnizării serviciului</b> – 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.			
** <b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b> - reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcțiune a serviciului degradat.			



**Raport  
privind valorile măsurate ale indicatorilor de calitate  
pentru serviciul public de acces la Internet**

**Parametrii indicatorilor de calitate administrativi**

<b>Denumirea furnizorului</b>	S.A. „Moldtelecom”		
<b>Perioada de raportare</b>	01 ianuarie - 30 iunie 2022		
<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]		7/30
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]		97,0
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	16
		Pentru 30 zile	22
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>		13,86
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>		13,64
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, [%]		99,9
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		9:23
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		12:55
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>		0,064
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]		17
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]		23
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	Persoane fizice	86
		Persoane juridice	22,36
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	64,54
		Persoane juridice	85,71
<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**

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 ianuarie - 30 iunie 2022	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces: xDSL și planul tarifar: DSL 210</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
	Upload	1
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	7,12
	Upload	0,72
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	2,83
	Upload	0,42
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	16,0
	Upload	0,86
<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]	38,41	
<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]	9,98	
<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, [%]	0,40	

**Parametrii indicatorilor de calitate tehnici**

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 ianuarie - 30 iunie 2022	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces: FTTx și planul tarifar: Fiber 210</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
	Upload	100
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	90,13
	Upload	92,44
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	34,60
	Upload	45,30
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	99,39
	Upload	96,91
<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]	4,84	
<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 măsurărilor, [ms]	0,59
<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 măsurărilor, [%]	0,13

#### Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 ianuarie - 30 iunie 2022	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces: GPON și planul tarifar: Fiber G 210</b>		
<b>1. Viteza de transfer al datelor</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	300
	Upload	300
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	206,08
	Upload	194,68
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	32,11
	Upload	64,91
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	299,82
	Upload	299,27
<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 măsurărilor, [ms]	6,19	
<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 măsurărilor, [ms]	0,19	
<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 măsurărilor, [%]	0,062	

#### Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 ianuarie - 30 iunie 2022	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces: GPON și planul tarifar: Fiber G 260</b>		
<b>1. Viteza de transfer al datelor</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	600
	Upload	600
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	346,85
	Upload	311,04
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	154,38
	Upload	101,00
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	595,00

	Upload	583,35
<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 măsurărilor, [ms]	5,18	
<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 măsurărilor, [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 măsurărilor, [%]	0,058	

#### Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 ianuarie - 30 iunie 2022	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces: GPON și planul tarifar: Fiber G 310</b>		
<b>1. Viteza de transfer al datelor</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	1000
	Upload	1000
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	846,76
	Upload	575,21
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	334,08
	Upload	110,28
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	949,11
	Upload	945,74
<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 măsurărilor, [ms]	4,41	
<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 măsurărilor, [ms]	0,19	
<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 măsurărilor, [%]	0,19	



**Raport  
privind valorile măsurate ale indicatorilor de calitate  
pentru serviciul public retransmisie de programe (IPTV)**

**Parametrii indicatorilor de calitate administrativi**

<b>Denumirea furnizorului</b>	S.A. „Moldtelecom”		
<b>Perioada de raportare</b>	01 ianuarie - 30 iunie 2022		
<b>Tipul serviciului</b>	Serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale		
<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]		7/30
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]		93,4%
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	9
		Pentru 30 zile	8
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	49
		Pentru 30 zile	42
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>		2,62
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>		2,60
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, [%]		99,9%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		9:03
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		12:39
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>		0,018
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]		17
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]		23
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	Persoane fizice	86
		Persoane juridice	22,36
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	64,54
		Persoane juridice	85,71
<i>Notă:</i>			
* <b>Termenul necesar pentru începerea furnizării serviciului</b> – 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.			
** <b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b> - reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcțiune a serviciului degradat.			

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

**Parametrii indicatorilor de calitate administrativi**

<b>Denumirea furnizorului</b>	S.A. „Moldtelecom”		
<b>Perioada de raportare</b>	01 ianuarie - 30 iunie 2022		
<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, [%]		95,4
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	5
		Pentru 30 zile	19
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>		0,51
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>		0,4
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]		5:03
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		6:39
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>		0,079
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]		17
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]		23
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>		
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	Persoane fizice	86
		Persoane juridice	22,36
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	64,54
		Persoane juridice	85,71



## 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 ianuarie - 30 iunie 2022		
<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	$R_{BA} \leq 0,7$	2,15
	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	$R_{AI} \leq 0,7$	0,08
	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	$\overline{T}_{SA} \leq 5$	5,83
	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	$R_{SMS} \geq 98,3$	99,04
	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, [%]			98,41% *
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, [%]			87,35% *

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>Apreciere, valori de referință</b>	<b>Valoarea măsurată</b>
	Puternic, -85 < RSCP	62,7%
	Mediu, -95 < RSCP < -85	26,2%
	Slab, -106 < RSCP < -95	9,5%
	Insuficient, RSCP < -106	1,59%

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	71,57	21,35	6,36	0,71
M2	Chisinau - Soroca — frontiera cu Ucraina	163	62,15	28,57	8,8	0,49
M3	Chisinau - Cimislia - Vulcanesti - Giurgiulesti — frontiera cu Romania	221	64,18	25,88	8,2	1,75
M14	Brest - Briceni -Chisinau - Tiraspol - Odesa (portiunea Criva - Balti)	134	65,11	23,15	10,9	1,65
M21	Chisinau - Dubasari - Poltava(Ucraina)(portiunea Chisinau - Criuleni)	36	53,45	33,17	10,9	2,48
R1	Chisinau - Ungheni - Sculeni — frontiera cu Romania	125	73,7	16,7	8,48	1,11
R2	Chisinau – Anenii Noi – Bender	54	64,04	26,72	8,17	1,06
R3	Chisinau - Hincesti - Cimislia - Basarabeasca	95	76,53	20,12	2,09	1,26
R7	Soroca - Drochia - Costesti — frontiera cu Romania	100	52,86	33,29	11,46	2,39
R8	Otaci - Edinet	63	62,33	24,42	12,9	0,36
R9	Soroca - Arionesti - Moghiliiv Podolski (Ucraina)	43	68,29	23,64	7,83	0,24
R12	Donduseni - Drochia - Pelenia - M14	259	60,35	24,58	11,34	3,73
R13	Balti - Soldanesti - Ribnita	101	57,38	28,76	11,45	2,41
R14	Balti - Sarateni - M2	67	70,77	22,77	6,09	0,39
R16	Balti - Falesti - Sculeni	62	78,73	15,58	5,1	0,59
R23, R43	Criuleni - Branesti - Ivancea - M2; Branesti - Complexul istoric cultural "Orheiul Vechi"	42	58,98	31,75	8,44	0,84
R26	Tiraspol - Causeni - Cimislia	79	61,49	24,69	11,82	1,99
R30	Anenii Noi - Causeni - Stefan Voda - frontiera Ucraina	95	61	27,33	10,71	0,96
R52	R30 - Tudora - Palanca — frontiera cu Ucraina	14	63,36	29,39	7,25	0
R34	Hincesti - Leova - Cahul - Slobozia Mare; Cahul — frontiera cu Romania	178	59,4	28,68	10,37	1,55
R37	Ceadir-Lunga - Comrat - Cantemir	81	58,84	31,42	9,31	0,43
R38	Vulcanesti – Cahul – Taraclia	81	58,73	29,08	10,25	1,95

\*Aceste valori au fost obținute în urma drive testelor efectuate de-a lungul a 20 trasee + 20 centre raionale (Anenii Noi, Basarabeasca, Cahul, Cantemir, Căușeni, Criuleni, Fălești, Florești, Hincești, Ialoveni, Leova, Nisporeni, Rezina, Șoldănești, Ștefan Vodă, Strășeni, Telenești, Ungheni, Chișinău, Bălți (testate în semestrul I 2022)).



**Gradul de disponibilitate și indisponibilitate a rețelelor**

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 ianuarie - 30 iunie 2022	
1. Gradul de disponibilitate a rețelei (DR), [%]	<b>Rețeaua</b>	<b>Valoarea măsurată</b>
	GSM	-
	UMTS	99,74
	LTE	99,92
2. Indisponibilitatea rețelei (IR), [min]	<b>Rețeaua</b>	<b>Valoarea măsurată</b>
	GSM	-
	UMTS	686,33
	LTE	204,83