



Nr. 08-08/1301 din 10.02.2023

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 remitem informația cu privire la valorile parametrilor de calitate asigurate de către S.A. „Moldtelecom” în perioada semestrului II 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” – 6 (șase) 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” – 2 (două) file.

**Cu respect,  
Alexandru CIUBUC  
Director General**

E. Pocotilenco  
022 570 742

**Raport**  
**privind valorile măsurate a 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 iulie – 31 decembrie 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, [%]		98,5
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]		6
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>		5,57
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>		5,55
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, [%]		98,6
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		12:10
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		18:31
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>		0,011
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]		15
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]		20
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>		
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
<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 iulie - 31 decembrie 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, [%]		98,4
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	3
		Pentru 30 zile	3
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	7
		Pentru 30 zile	11
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>		15,33
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>		15,09
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, [%]		99,3
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		10:34
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		13:57
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>		0,066
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]		15
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]		20
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>		
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
<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 iulie – 31 decembrie 2022	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces: xDSL și planul tarifar:</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	8,71
	Upload	0,77
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	7,02
	Upload	0,74
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	19,77
	Upload	0,84
<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]	37,81	
<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]	10,26	
<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, [%]	0,35	

**Parametrii indicatorilor de calitate tehnici**

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 iulie – 31 decembrie 2022	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces: FTTx și planul tarifar:</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	74,38
	Upload	80,13
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	70,00
	Upload	75,75
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	78,75
	Upload	84,50
<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]	4,6	
<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]	0,57
<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, [%]	0,12

#### Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 iulie – 31 decembrie 2022	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces: FTTx și planul tarifar:</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	77,21
	Upload	88,66
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	73,35
	Upload	82,98
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	81,12
	Upload	97,46
<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]	5,31	
<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]	0,69	
<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, [%]	0,12	

#### Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 iulie – 31 decembrie 2022	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces: FTTx și planul tarifar:</b>		
<b>1. Viteza de transfer al datelor</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	500
	Upload	500
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	80,27
	Upload	92,58

1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	75,63
	Upload	82,99
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	86,57
	Upload	116,68
<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]	4,19	
<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 măsurătorilor, [ms]	0,70	
<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, [%]	0,09	

#### Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 iulie – 31 decembrie 2022	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces: FTTx și planul tarifar:</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	86,67
	Upload	100,59
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	83,04
	Upload	96,48
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	88,79
	Upload	104,16
<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]	5,42	
<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]	0,56	
<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, [%]	0,09	



**Parametrii indicatorilor de calitate tehnici**

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 iulie – 31 decembrie 2022	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces: FTTx și planul tarifar:</b>		
<b>1. Viteza de transfer al datelor</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	1024
	Upload	1024
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	100,59
	Upload	110,00
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	90,24
	Upload	96,06
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	121,55
	Upload	143,87
<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]	4,14	
<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]	0,68	
<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, [%]	0,10	

**Parametrii indicatorilor de calitate tehnici**

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 iulie – 31 decembrie 2022	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces: GPON și planul tarifar:</b>		
<b>1. Viteza de transfer al datelor</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	500
	Upload	500
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	140,21
	Upload	125,48
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	110,32
	Upload	99,56
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	207,10
	Upload	201,32
<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]	5,98	
<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]	0,17
<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, [%]	0,05

#### Parametrii indicatorilor de calitate tehnici

<b>Furnizorul</b>	S.A. „Moldtelecom”	
<b>Perioada de raportare</b>	01 iulie – 31 decembrie 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	1024
	Upload	1024
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	164,03
	Upload	150,29
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	112,94
	Upload	109,42
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	288,78
	Upload	276,76
<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]	5,28	
<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]	0,16	
<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, [%]	0,05	



**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 iulie - 31 decembrie 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, [%]		98,6
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	3
		Pentru 30 zile	3
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 7 zile	8
		Pentru 30 zile	9
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>		2,94
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>		2,92
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, [%]		99,5
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		10:01
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]		13:33
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>		0,017
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]		15
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]		20
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>		
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
<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 iulie - 31 decembrie 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, [%]	96,4
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 2 zile
		Pentru 30 zile
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Pentru 2 zile
		Pentru 30 zile
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>	
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>	
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]	5:15
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	7:29
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>	
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]	15
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	20
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	Persoane fizice
		Persoane juridice
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
		Persoane juridice



## 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 iulie – 31 decembrie 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	$R_{BA} \leq 0,7$	2,46
	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	$R_{AI} \leq 0,7$	0,06
	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	$\overline{T_{SA}} \leq 5$	5,9
	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	$R_{SMS} \geq 98,3$	99,23
	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>
			-

### Gradul de disponibilitate și indisponibilitate a rețelelor

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