

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la Internet

Indicatorii de calitate administrativi

Denumirea furnizorului	Moldcell SA	
Perioada de raportare	01.07.2025 – 31.12.2025	
Tipul serviciului	☐ serviciul de acces la Internet fix ☐ serviciul de acces la Internet mobil	
Tipul rețelei	☐ rețea publică terestră cu acces la puncte fixe ☐ rețea publică mobilă celulară terestră ☐ alte tipuri de rețele (satelit etc)	
Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciul de acces la Internet	Valoarea măsurată
1.	Termenul de furnizare a serviciului de acces la Internet	
a)	termenul de furnizare a serviciului de acces la Internet, asumat de furnizor, [zile]	1.00
b)	durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	4.73
c)	durata în care se încadrează 99% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	5.71
d)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	100%
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	0.37 %
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	0.05 %
4.	Termenul de remediere a deranjamentelor	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	24:00
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	93,33%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	5:30
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	30:29
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]	0.21 %
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]	44.96
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	99.80 %
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	6.93
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	11.93
7.	Timpul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	31 sec
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, [%]	69.49%

Notă: În cazul furnizării serviciilor de acces la Internet prin rețele fixe, furnizorii care au cel puțin 50 de utilizatori finali sunt obligați să transmită formularul completat către ANRCETI.

**Indicatorii de calitate tehnici pentru serviciul de acces
la Internet furnizat prin rețelele fixe**

Denumirea furnizorului		Moldcell SA	
Perioada de raportare		01.07.2025 - 31.12.2025	
Tipul serviciului		☐ serviciul de acces la Internet fix	
Tipul rețelei/tehnologiei de acces și planul tarifar		GPON Fibră+TV 150	
Nr. d/r.	Indicatorii de calitate tehnici pentru serviciul de acces la Internet fix	Valoarea măsurată	
1.	Viteza de transfer al datelor, [Mbps]		
1.1	Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	295.47
		Upload	293.28
1.2	Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	299.87
		Upload	298.65
1.3	Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	297.6
		Upload	296
1.4	Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	300
		Upload	300
2.	Întârzierea de transfer al pachetelor de date, [ms]	1.8	
3.	Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, [ms]	0.1	
4.	Rata pierderii de pachete de date, [%]	0.000001	

**Indicatorii de calitate tehnici pentru serviciul de acces
la Internet furnizat prin rețelele fixe**

Denumirea furnizorului		Moldcell SA	
Perioada de raportare		01.07.2025 - 31.12.2025	
Tipul serviciului		☐ serviciul de acces la Internet fix	
Tipul rețelei/tehnologiei de acces și planul tarifar		GPON Fibră+TV 190	
Nr. d/r.	Indicatorii de calitate tehnici pentru serviciul de acces la Internet fix	Valoarea măsurată	
1.	Viteza de transfer al datelor, [Mbps]		
1.1	Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	390.49
		Upload	388.17
1.2	Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	398.48
		Upload	395.24
1.3	Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	394.9
		Upload	391.8
1.4	Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	400
		Upload	400
2.	Întârzierea de transfer al pachetelor de date, [ms]	1.8	
3.	Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, [ms]	0.1	
4.	Rata pierderii de pachete de date, [%]	0.000001	

**Indicatorii de calitate tehnici pentru serviciul de acces
la Internet furnizat prin rețelele fixe**

Denumirea furnizorului	Moldcell SA		
Perioada de raportare	01.07.2025 - 31.12.2025		
Tipul serviciului	☐ serviciul de acces la Internet fix		
Tipul rețelei/tehnologiei de acces și planul tarifar	GPON Fibră+TV 250		
Nr. d/r.	Indicatorii de calitate tehnici pentru serviciul de acces la Internet fix	Valoarea măsurată	
1.	Viteza de transfer al datelor, [Mbps]		
1.1	Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	587.24
		Upload	580.14
1.2	Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	595.18
		Upload	593.24
1.3	Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	591.01
		Upload	589.2
1.4	Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	600
		Upload	600
2.	Întârzierea de transfer al pachetelor de date, [ms]	1.9	
3.	Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, [ms]	0.1	
4.	Rata pierderii de pachete de date, [%]	0.000001	

**Indicatorii de calitate tehnici pentru serviciul de acces
la Internet furnizat prin rețelele mobile**

Denumirea furnizorului	Moldcell SA		
Perioada de raportare	01.07.2025 - 31.12.2025		
Tipul serviciului	☐ serviciul de acces la Internet mobil		
Tipul rețelei/tehnologiei radio	☐ 3G/UMTS		
Nr. d/r.	Indicatorii de calitate tehnici pentru serviciul de acces la Internet mobil	Valoarea stabilită/măsurată	
1.	Viteza de transfer al datelor, [Mbps]		
1.1	Viteza maximă estimată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	32,01
		Upload	4,66
1.2	Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	-
		Upload	-
2.	Întârzierea de transfer al pachetelor de date, [ms]	85,44	
3.	Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, [ms]	10,68	
4.	Rata pierderii de pachete de date, [%]	1,09%*	

*Valori anterioare din cauza esantionului ne reprezentativ ale masurarilor

Denumirea furnizorului		Moldcell SA	
Perioada de raportare		01.07.2025 - 31.12.2025	
Tipul serviciului		☐ serviciul de acces la Internet mobil	
Tipul rețelei/tehnologiei radio		☐ 4G/LTE	
Nr. d/r.	Indicatorii de calitate tehnici pentru serviciul de acces la Internet mobil	Valoarea stabilită/măsurată	
1.	Viteza de transfer al datelor, [Mbps]		
1.1	Viteza maximă estimată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	388
		Upload	77,77
1.2	Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	375
		Upload	100
2.	Întârzierea de transfer al pachetelor de date, [ms]	34,6	
3.	Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, [ms]	7,33	
4.	Rata pierderii de pachete de date, [%]	0,72%	

Denumirea furnizorului		Moldcell SA	
Perioada de raportare		01.07.2025 - 31.12.2025	
Tipul serviciului		☐ serviciul de acces la Internet mobil	
Tipul rețelei/tehnologiei radio		☐ 5G/NR	
Nr. d/r.	Indicatorii de calitate tehnici pentru serviciul de acces la Internet mobil	Valoarea stabilită/măsurată	
1.	Viteza de transfer al datelor, [Mbps]		
1.1	Viteza maximă estimată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	434
		Upload	69,02
1.2	Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	375
		Upload	100
2.	Întârzierea de transfer al pachetelor de date, [ms]	18,6	
3.	Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, [ms]	13,91	
4.	Rata pierderii de pachete de date, [%]	0,72%*	

*Valore din 4G/LTE din cauza esantionului ne reprezentativ ale masurarilor