

Indicatorii de calitate administrativi

Denumirea furnizorului		Moldcell SA
Perioada de raportare		Semestrul I 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]	
b)	durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	
c)	durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	
d)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	0.33 %
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, [%]	93,85%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	5:42
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	29:54
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]	30.83
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	99.85%
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	4.05
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	7.83
7.	Timpul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	17 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, [%]	87.12%

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

Denumirea furnizorului		Moldcell	
Perioada de raportare		Semestrul I 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	294.19
		Upload	291.28
1.2	Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	298.80
		Upload	295.46
1.3	Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	296.63
		Upload	293.50
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 mobile**

Denumirea furnizorului	Moldcell SA		
Perioada de raportare	Semestrul I 2025		
Tipul serviciului	x serviciul de acces la Internet mobil		
Tipul rețelei/tehnologiei radio	x3G/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	29,5
		Upload	4,7
1.2	Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	-
		Upload	-
2.	Întârzierea de transfer al pachetelor de date, [ms]	87,31	
3.	Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, [ms]	10,68	
4.	Rata pierderii de pachete de date, [%]	1,09% *	

Denumirea furnizorului	Moldcell SA		
Perioada de raportare	Semestrul I 2025		
Tipul serviciului	x serviciul de acces la Internet mobil		
Tipul rețelei/tehnologiei radio	x 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	385
		Upload	53,5
1.2	Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	375
		Upload	100
2.	Întârzierea de transfer al pachetelor de date, [ms]	71,45	
3.	Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, [ms]	7,66	
4.	Rata pierderii de pachete de date, [%]	0,36% *	

*Valori calculate in baza masurarilor efectuate in anul 2024