

Valoarea măsurată  
a parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet

IV 2018  
(trimestrul și anul raportării)

Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	ARSACO SRL
Adresa juridică:	Petricani, 94, Chisinau
<a href="http://www.">http://www.</a>	
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	Poiata Marcel
Telefon:	079424969
Fax:	
e-mail:	

**NOTĂ:**

Informația se transmite la adresa oficială a ANRCETI (bd. Ștefan cel Mare 134, MD-2012, mun. Chișinău) prin unul din următoarele moduri:

- a) prin depunere personal sau de către un reprezentant al furnizorului, sub luare de semnătură;
- b) prin serviciul de trimitere poștală recomandată, cu aviz de primire.
- c) suplimentar, informația poate fi transmisă la adresa electronică: [raport.calitate@anrceti.md](mailto:raport.calitate@anrceti.md).

Semnătură:



L.Ș.

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet <sup>1</sup>

Valoarea măsurată

<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>			
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile		4	
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile		8	
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %		90	
<b>2. Timpul de conectare</b>			
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec		4	
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec		8	
<b>3. Viteza de transfer a datelor</b>			
<b>3.1 Dial-up</b>			
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s			
c) viteza măsurată de transfer a datelor, kbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)			
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s			
e) numărul de măsurări efectuate			
<b>3.2 ISDN (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate</b>			
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s			
c) viteza măsurată de transfer a datelor, kbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)			
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s			
e) numărul de măsurări efectuate			
<b>3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod</b>			
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s			
c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)			
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s			
e) numărul de măsurări efectuate			
<b>3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală</b>			
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s			
c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)			
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s			
e) numărul de măsurări efectuate			
<b>3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optică către x</b>			
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s		10	
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s		5	
c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)		15 3	
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s		15 50	
e) numărul de măsurări efectuate			
<b>ACCES LA PUNCTE MOBILE</b>		<b>Mun. Chișinău</b>	<b>Alte loc. &gt;50000</b>
		In afara orelor de vârf	Ore de vârf
		In afara orelor de vârf	Ore de vârf
<b>3.6 CDMA EVDO</b>			
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s			
c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)			
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s			

<sup>1</sup> Parametrii de calitate corespund Anexei 2 la Hotărârea nr.278/2009

	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
<b>3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA) (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,</b>				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate.				
<b>3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluție pe termen lung</b>				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate				
<b>3.9 GPRS-CSD (General pachet radio service), Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicații Mobile de Date,</b>				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
c) viteza măsurată de transfer a datelor, kbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate.				
<b>3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)</b>				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
c) viteza măsurată de transfer a datelor, kbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate.				
<b>3.11 GPRS/EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită</b>				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
c) viteza măsurată de transfer a datelor, kbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate.				
<b>3.12 IEEE 802.11(Wi-Fi)</b>				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate.				
<b>3.13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax)</b>				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate				

<b>4. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	
<b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>	
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	
<b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>	
% reclamații referitoare la deranjamente, %	
<b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>	
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	
<b>8. Termenul de soluționare</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	