

**Valoarea măsurată
a parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă**

trimestru II anul 2017
(trimestrul și anul raportării)

Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	"SUN COMMUNICATIONS" S.R.L.
Adresa juridică:	m. Chișinău sos Hincesti 38 b
http://www.	suncommunications.md
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	Lubomir NEDELJAK
Telefon:	+373/ 22 86 00 08
Fax:	+373/22 86 00 02
e-mail:	suntv@suntv.com

NOTĂ:

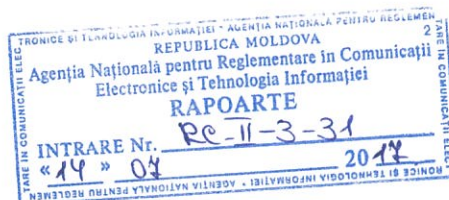
Informația se transmite la adresa oficială a ANRCETI (bd. Ștefan cel Mare 134, MD-2012, mun. Chișinău) prin unul din următoarele moduri:

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

Semnătura



L.Ș.



Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă ¹	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
1.1 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	3
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	4
1.3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, %	99,7
2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces	
2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, %	0,1
3. Termenul de remediere a deranjamentelor	
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	97,4%
4. Rata apelurilor nereușite	
4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local,%	2,3%
4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	6,7%
4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %	7,1%
5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel	
5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec	31sec
5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %	90.1%
6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	
6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii,%	0%
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)	
7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	90ms
7.2 variația întârzierii IP – IPDV, ms	40ms
7.3 rata de pierderi IP – IPLR	0.001
7.4 rata de eroare IP – IPER	0.0001

¹ Parametrii de calitate corespund Anexei 1 la Hotărârea nr.278/2009

Valoarea măsurată
a parametrilor de calitate pentru serviciul public de televiziune
trimestru II 2017
(trimestrul și anul raportării)

Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	„SUN COMMUNICATIONS” S.R.L.
Adresa juridică:	m. Chișinău șos. Hîncești 38 b
http://www.	suncommunications.md
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	Lubomir NEDELJAK
Telefon:	+ /373/ 22 86 00 08
Fax:	+ /373/ 22 86 00 02
e-mail:	assistant@suntv.com

NOTĂ:

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

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

Semnătura



L.Ș.



Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune ¹	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	3
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	4
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	99,67
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	0,00002
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	-
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	-
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	-
4. Frecvența reclamației deranjamentelor	
rata reclamației deranjamentelor, %	0,0001
5. Termenul de remedierea deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	99,53
6. Reclamația taxării serviciilor	
rata reclamației taxării servicii, %	0,0001

¹ Parametrii de calitate corespund Anexei 7 la Hotărârea nr.278/2009

Valoarea măsurată
a parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet
trimestru II 2017
(trimestrul și anul raportării)

Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	„SUN COMMUNICATIONS” S.R.L.
Adresa juridică:	m. Chișinău șos. Hîncești 38 b
http://www.	suncommunications.md
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	Lubomir NEDELJAK
Telefon:	+ /373/ 22 86 00 08
Fax:	+ /373/ 22 86 00 02
e-mail:	assistant@suntv.com

NOTĂ:

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

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

Semnătura

L.Ș.



Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet ¹	Valoarea măsurată			
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului				
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	3			
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	4			
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	99,67			
2. Timpul de conectare				
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,1			
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,2			
3. Viteza de transfer a datelor				
3.1 Dial-up				
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				
3.2 ISDN (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate				
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				
3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod				
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				
3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	6,81/0,75 Mbps			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	5,36/0,77 Mbps			
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)	6,7/0,9 Mbps 4,7/0,76 Mbps			
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	4.85/0.9 Mbps			
e) numărul de măsurări efectuate	70			
3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	100/100 Mbps			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	10/10 Mbps			
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)	100/100 Mbps 98/95 Mbps			
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	100/100 Mbps			
e) numărul de măsurări efectuate	75			
ACCES LA PUNCTE MOBILE	Mun. Chișinău		Alte loc. >50000	
3.6 CDMA EVDO	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
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				

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

e) numărul de măsurări efectuate.				
3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
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.				
3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluție pe termen lung	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
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				
3.9 GPRS-CSD (General pachet radio service), Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicații Mobile de Date,	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
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.				
3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
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.				
3.11 GPRS/EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
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.				
3.12 IEEE 802.11 (Wi-Fi)	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
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.				
3.13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax)	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
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				

4. Termenul de remedierea deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	97,4
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0,0003
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,0003
7. Reclamația taxării serviciilor	
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0,0001
8. Termenul de soluționare	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	8
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	10
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	98,9