



CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

HOTĂRÂRE

mun. Chișinău

din 3 februarie 2016

Nr. 2

privind aprobarea modelelor formularelor tipizate pentru publicarea și prezentarea informației privind valoarea măsurată a parametrilor de calitate la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice

În vederea executării prevederilor Hotărârii Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 278 din 17 noiembrie 2009 privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2009, nr.187-188, art. 836*), înregistrată la Ministerul Justiției al Republicii Moldova cu nr.721 din 8 decembrie 2009, cu modificările și completările ulterioare, în continuare denumită Hotărârea nr. 278/2009,

În conformitate cu pct.14 și pct.15 lit. b) din Regulamentul Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 905 din 28 iulie 2008 (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.143-144, art.917*), **Consiliul de Administrație,**

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă și se pun în aplicare, începând cu trimestrul I al anului 2016, modelele formularelor tipizate pentru publicarea și prezentarea informației privind valoarea măsurată a parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice, după cum urmează:

1) Valoarea măsurată a parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă, Anexa 1.

2) Valoarea măsurată a parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet, Anexa 2.

3) Valoarea măsurată a parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie mobilă, Anexa 3.

4) Valoarea măsurată a parametrilor de calitate pentru serviciul de televiziune, Anexa 4.

2. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data aprobării și se publică pe pagina web oficială a ANRCETI.

3. Se abrogă Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 23 din 03 august 2010 cu privire la aprobarea modelelor formularelor tipizate pentru publicarea și prezentarea informației privind asigurarea parametrilor de calitate la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice.

**Președintele Consiliului
de Administrație**

Grigore VARANIȚA

**Membrii Consiliului
de Administrație**

Corneliu JALOBA

Iurie URSU

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

(trimestrul și anul raportării)

Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	
Adresa juridică:	
http://www.	
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	
Telefon:	
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.

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

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

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

(trimestrul și anul raportării)

Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	
Adresa juridică:	
http://www.	
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	
Telefon:	
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.*

Semnătura _____

L.Ș.

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet ²	Valoarea măsurată			
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului				
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile				
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile				
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %				
2. Timpul de conectare				
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec				
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec				
3. Viteza de transfer a datelor				
3.1 Dial-up				
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
c) viteză 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) viteză 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) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
c) viteză 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) viteză 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) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
c) viteză 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) viteză 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) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
c) viteză 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate				
3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optică către x				
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
c) viteză 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate				
ACCES LA PUNCTE MOBILE	Mun. Chișinău		Alte loc. >50000	
3.6 CDMA EVDO	In afara orelor de vârf	Ore de vârf	In afara orelor de vârf	Ore de vârf
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
c) viteză 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate.				

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

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				

b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore	
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	
% reclamații referitoare la deranjamente, %	
7. Reclamația taxării serviciilor	
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	
8. Termenul de soluționare	
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, %	

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

(trimestrul și anul raportării)

Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	
Adresa juridică:	
http://www.	
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	
Telefon:	
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.

Semnătura _____

L.Ș.

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie mobilă ³	Valoarea măsurată
1. Disponibilitatea rețelei (Availability Performance, NAp)	
1) coeficientul disponibilității rețelei, %	
2. Accesibilitate serviciului (Service Accessibility, SAc)	
1) rata apelurilor nereușite, %	
2) rata conexiunilor mesajelor SMS, ne-expediate end-to-end, %	
3. Integritatea serviciului (Service Integrity, SIn)	
1) nivelul stabilit de calitate a convorbirii pentru metodele de estimare:	
a) metoda medie de estimare (MOS)	
2) rata convorbirilor ce corespund condițiilor de calitate pentru metodele de estimare:	
a) metoda medie de estimare (MOS)	
4. Continuitatea serviciului (Service Retainability, SRe)	
1) rata apelurilor întrerupte, %	
5. Fiabilitatea serviciului furnizat (Services Reliability, SR)	
1) timpul stabilit pentru remedierea deranjamentelor și restabilirea accesului la servicii, ore	
2) rata deranjamentelor, remediate în timpul stabilit, ore	
6. Reclamații taxări servicii (Charging Performance, CP)	
1) rata facturilor reclamate, %	
7. Satisfacția utilizatorului (Satisfaction of users by service, SUS)	
1) rata reclamațiilor privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului, %	
2) timpul mediu de răspuns pentru serviciul de “operatoare”; sec.	
3) rata apelurilor către servicii de “operatoare” care au fost preluate în maximum 30 de secunde; din totalul apelurilor către aceste servicii, %	

³ Parametrii de calitate corespund Anexei 6 la Hotărârea nr.278/2009

**Valoarea măsurată
a parametrilor de calitate pentru serviciul public de televiziune**

(trimestrul și anul raportării)

Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	
Adresa juridică:	
http://www.	
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	
Telefon:	
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.

Semnătura _____

L.Ș.

Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune ⁴	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	
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, %	
5. Termenul de remediere a deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	
6. Reclamația taxării serviciilor	
rata reclamației taxării servicii, %	

⁴ Parametrii de calitate corespund Anexei 7 la Hotărârea nr.278/2009