



CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

HOTĂRÎRE

mun. Chișinău

din **23.06.2011**

Nr. **16**

privind aprobarea modificărilor și completărilor Hotărârii Consiliului de Administrație a Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 23 din 03 august 2010

- **În temeiul:**

Art.60 alin.(1) și (2) din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007;

- **În scopul:**

Implementării Hotărârii Consiliului de Administrare al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 278 din 17 noiembrie 2009 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2009, nr. 187-188 art. 836), în continuare Hotărârea nr. 278/2009, privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice, Consiliul de Administrație

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă modificarea și completarea Hotărârii Consiliului de Administrație a Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 23 din 3 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, după cum urmează:

Punctul 1. se completează cu alin. 6) în următoarea redacție:

“6) Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie mobilă, Anexa 6”.

INFORMAȚIE

privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie mobilă

(trimestrul și anul/anul)

Date de identificare a furnizorului:	
Denumirea furnizorului	
Cod fiscal IDNO	
Adresa juridică	
http://www.	
Date de identificare a executorului:	
Numele, prenume	
Cod de identitate IDNP	
Telefon:	
Fax:	
e-mail:	

Semnătura _____

L.Ș.

Indicator / Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Disponibilitatea rețelei (Availability Performance, NAp)		
1) Coeficientul disponibilității rețelei, Cd	99,9%	
2. Accesibilitate serviciului (Service Accessibility, SAc)		
1) rata apelurilor nereușite	nu depășește 2%	
2) rata conexiunilor mesajelor SMS, ne-expediate end-to-end	nu depășește 5%	
3. Integritatea serviciului (Service Integrity, SIn)		
1) nivelul stabilit de calitate a convorbirii pentru metodele de estimare:		
a) metoda medie de estimare (MOS)	nu mai puțin de 3,5	
2) rata convorbirilor ce corespund condițiilor de calitate pentru metodele de estimare:		
a) metoda medie de estimare (MOS)	nu mai puțin de 80%	
4. Continuitatea serviciului (Service Retainability, SRe)		
1) rata apelurilor întrerupte	nu depășește 2%	
5. Fiabilitatea serviciului furnizat (Services Reliability, SR)		
1) timpul stabilit pentru remedierea deranjamentelor și restabilirea accesului la servicii	3ore – un număr 8 ore-stație de bază	
2) rata deranjamentelor, remediate în timpul stabilit	nu mai puțin de 95%	
6. Reclamații taxări servicii (Charging Performance, CP)		
1) Rata facturilor reclamate	nu depășește 1 %	
7. Satisfacția utilizatorului (Satisfaction of users by service, SUS)		
1) rata reclamațiilor privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului	nu depășește 1%	
2) timpul mediu de răspuns pentru serviciul de “operatoare”	nu depășește 30sec.	
3) rata apelurilor către servicii de “operatoare” care au fost preluate în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor către aceste servicii	nu mai puțin de 80%	

2. Prezenta Hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial a modificărilor și completărilor Hotărârii 278/2009 operate în acest sens.

**Președintele Consiliului
de Administrație**

Sergiu SITNIC

**Membrii Consiliului
de Administrație**

Ion POCHIN

Iurie URSU