



*Agenția Națională pentru Reglementare în
Comunicații Electronice și Tehnologia Informației*

RAPORT
cu privire la rezultatele monitorizării
parametrilor de calitate
pentru trimestrul III, anul 2014

În conformitate cu Hotărârea Consiliului de Administrație (HCA) al Agenției Naționale pentru Reglementare în comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) nr.278 din 17.11.2009 *privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice*, furnizorii de servicii de comunicații electronice au obligația de a întreprinde măsuri de asigurare a transparenței în relațiile cu utilizatorii finali în ceea ce privește parametrii de calitate. Parametrii de calitate aprobați de ANRCETI reprezintă un set de caracteristici, care exprimă integral necesitățile clienților în vederea satisfacerii acestora de către furnizorii de servicii.

În rezultatul activității de monitorizare a respectării de către furnizori a prevederilor legale de prezentare a valorilor parametrilor de calitate măsurate în trimestrul III al anului 2014 a fost stabilit următoarele:

1. Prezentarea rapoartelor privind asigurarea parametrilor de calitate pentru trimestrul III, anul 2014

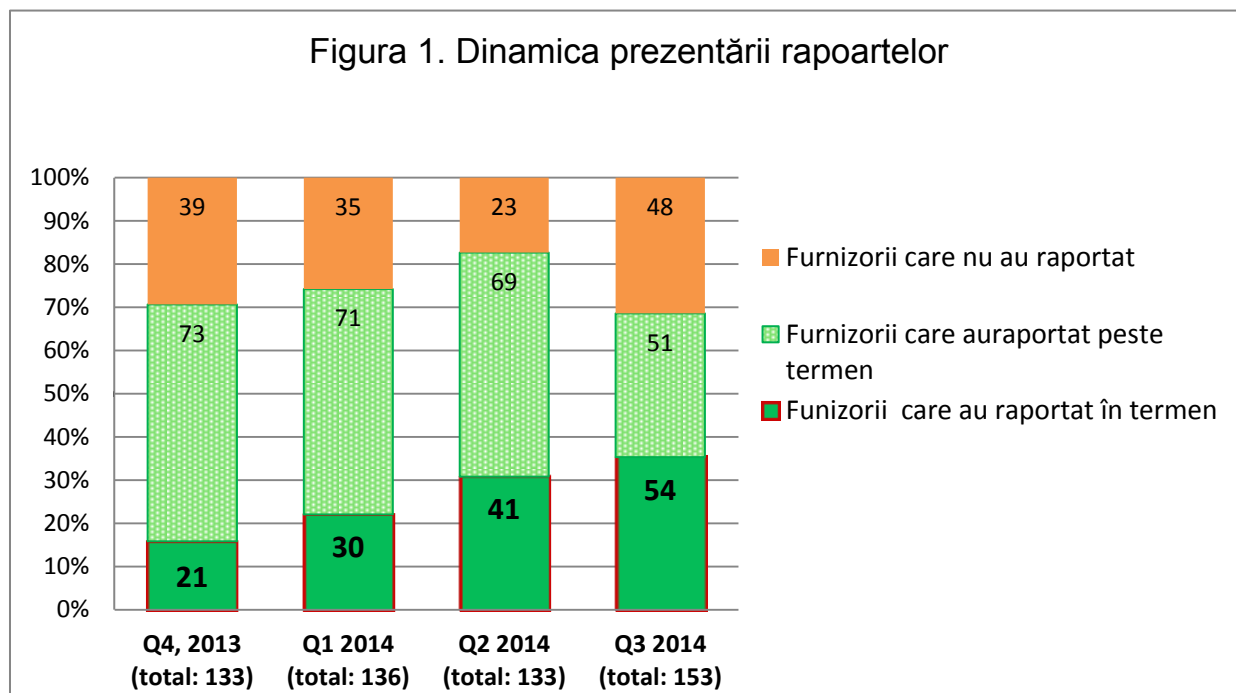
În scopul asigurării drepturilor **utilizatorilor finali** de a beneficia de informații complete, comparabile și ușor accesibile privind calitatea serviciilor furnizate, prevăzute de HCA nr.278, a fost întocmită o listă cu 153 de furnizori de comunicații electronice care, conform datelor statistice din trimestrele precedente, au raportat un număr de **utilizatorilor finali** (abonați) mai mare de zero, și care prin urmare au obligația de prezentare a informației (raport) privind asigurarea parametrilor de calitate.

La data de 06.11.2014, rapoarte privind asigurarea parametrilor de calitate pentru trimestrul III, 2014 au prezentat 105 din 153 de furnizori cu astfel de obligații.

Lista furnizorilor care au prezentat rapoartele respective este specificată în Anexa 1 a prezentului Raport.

Dinamica prezentării rapoartelor de calitate de către furnizori pe ultimele 4 trimestre este prezentată în diagrama din figura 1.

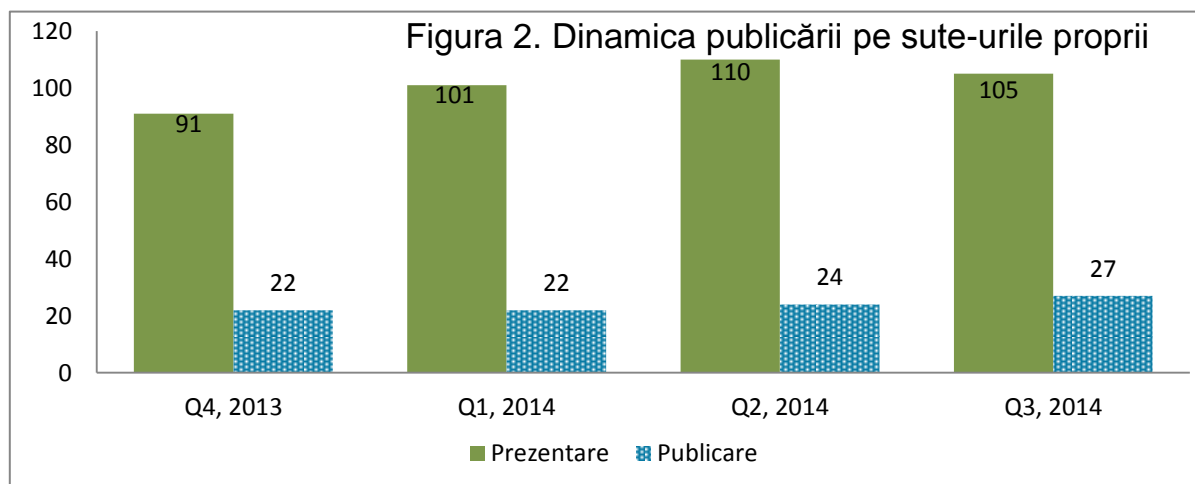
Conform graficului din figura 1, se menține tendința de creștere a numărului de furnizori care prezintă rapoarte în termenul stabilit de HCA nr. 278 Totodată numărul total al furnizorilor obligați să prezente rapoarte cu informații privind asigurarea parametrilor de calitate pentru trimestrul III 2014, față de trimestrul II este în puțină descreștere, ce se datorează, actualizării listei furnizorilor ca rezultat al includerii furnizorilor noi recent autorizați care v-or avea obligația de raportare din trimestrul IV 2014. Lista furnizorilor care nu au prezentat rapoarte este prezentată în Anexa 2.



2. Publicarea informației privind asigurarea parametrilor de calitate de către furnizori

În conformitate cu prevederile pct.5 ale Hotărârii Consiliului de Administrație, nr.278 din 17.11.2009 furnizorii se obligă să publice până la data de 30 a lunii următoare trimestrului de gestiune pe paginile sale de Internet (și în oficiile comerciale) informațiile privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciile furnizate. Din 153 de furnizori *ce au obligația de publicare a rapoartelor* pagini de Internet dețin doar 36. La moment, 27 furnizori au publicat informația trimestrială și pe site-urile lor.

Dinamica privind publicarea pe site-urile proprii a informației privind parametrii de calitate de către furnizori este prezentată în figura 2. Reieșind din datele prezentate se constată o creștere continuă a numărului de furnizori, care publică informația pe paginile sale de Internet.



3. Corectitudinea valorilor prezentate în rapoarte de către furnizori

În perioada recepționării rapoartelor de la furnizori s-a pus accentul pe corectitudinea valorilor măsurate și indicate în rapoarte. La unii din furnizorii, rezultatele măsurărilor reflectă valori identice pe o perioadă mai îndelungată, câteva trimestre în șir, ce denotă nefuncționarea sau ignorarea sistemelor de măsurare și monitorizare a funcționalității fiabile a echipamentelor, precum și a rețelelor de comunicații electronice.

Din discuțiile avute cu reprezentanții furnizorilor se constată cunoașterea insuficientă a elementelor de bază și a procedurilor de măsurare și raportare a indicatorilor expuși ca obligație în HCA nr. 278. Mulți dintre furnizori, în deosebi din zonele rurale (cu nr. mic de abonați), manifestă un interes superficial la modul de îndeplinire a rapoartelor. Acești furnizori au obligația de a măsura și prezenta ANRCETI valorile parametrilor reali menținuți pentru evidență, monitorizare, măsurare și raportare, neinterpretând valorile parametrilor „măsurați” fictiv.

4. Abateri de la valorile recomandate ale parametrilor de calitate

În urma analizei rapoartelor prezentate de către furnizori, au fost depistate abateri de la valoarea parametrilor recomandați de ANRCETI. Printre furnizorii care au admis depășiri ale valorilor limită recomandate de ANRCETI se regăsesc furnizorii ce dețin cote semnificative pe piață ca; S.A. „Orange Moldova”, S.A. „Moldtelecom”, S.A. „Moldcell”, S.R.L. „Focus Sat”, S.R.L. „Arax Impex”. Lista abaterilor este prezentată mai jos.

4.1. Telefonie mobilă

4.1.1. Rata apelurilor către servicii de “operatoare” care au fost preluate în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor către aceste servicii

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldcell” S.A.	70,0 %	min. 80%
„Moldtelecom” S.A.	78,0 %	
„Orange Moldova” S.A.*	58 %	

4.1.2. Rata deranjamentelor, remediate în timpul stabilit

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldtelecom” S.A.	90 %	min. 95%
„Moldcel” S.A.	90,37 %	

4.1.3. Timpul mediu de răspuns pentru serviciul operatoare

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldcell” S.A.	40s.	max. 30s.
„Orange Moldova” S.A.*	34,72s.	

*S.A. „Orange Moldova” a prezentat anexate la raport explicații privind cauzele abaterilor.

4.2. Telefonie fixă

4.2.1. Intervalul (de timp) de remediere a 95% din deranjamentele sesizate pe liniile de acces

	Valoare măsurată	Valoare recomandată

„Moldtelecom” S.A.	16:35	max. 16 ore
--------------------	-------	--------------------

4.2.2. Rata deranjamentelor remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii directe

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldtelecom” S.A.	96,3%	min. 98%

4.2.3. Rata apelurilor către servicii de operator la care s-a răspuns în maximum 30 secunde

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldtelecom” S.A.	86 %	min. 90%

4.3. Acces la Internet

4.3.1. Rata cererilor de furnizare a serviciului în termenul convenit

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldtelecom” S.A.	91%	98%

4.3.2. Rata reclamațiilor referitoare la deranjamente.

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Arax Impex” S.R.L.	0,2%	0,1%
„Adinet-com” S.R.L.	1,5%	

4.3.3. Rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Adinet-Com” S.R.L.	2,5%	1%

4.3.4. Rata reclamațiilor privind corectitudinea facturii

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Adinet-Com” S.R.L.	1%	0,5%

4.4. Televiziune

2.4.1. Rata cererilor soluționate în termenul convenit,

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldtelecom” S.A.	92%	Min. 98%

2.4.2. Termenul de remediere a 80% din cel mai rapid remediate reclamații

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldtelecom” S.A.	25 zile	21 zile

2.4.3. Rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Albasat” S.R.L.	92%	Min. 95%

2.4.4. Termenul de remediere a 80% din cel mai rapid remediate deranjamente

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Focus Sat” S.R.L.	48 ore	Max. 24 ore

2.4.5. Termenul de remediere a 95% din cel mai rapid remediate deranjamente

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Focus Sat” S.R.L.	72 ore	Max. 48 ore

2.4.6. Rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Focus Sat” S.R.L.	72 ore	Max. 48 ore

3. Concluzii și propuneri la prezentul raport

În scopul redresării situației privind aplicarea eficientă a reglementărilor în vigoare în domeniul calității serviciilor furnizate, inclusiv încadrarea în limita valorilor parametrilor de calitate și termenului de prezentare a rapoartelor trimestriale de către furnizorii, se propune realizarea următoarelor obiective:

1. Reducerea cazurilor ce invocă incorectitudini și caracterul repetativ al informațiilor de calitate prezentate de către furnizori, ceea ce nu permite realizarea unei analize adecvate și corecte.
2. Luarea măsurilor tehnico-organizatorice referitor la încadrarea, în limita valorilor recomandate, a parametrilor de calitate prezentate de către furnizorii.
3. Organizarea, după caz, a ședințelor de lucru cu furnizorii care prezintă abateri de la valorile recomandate a parametrilor de calitate, în scopul stabilirii cauzelor acestor abateri.
4. Întreprinderea acțiunilor de avertizare și/sau sancționare, după caz, a furnizorilor menționați în **Anexa 2** a prezentului Raport.
5. Înaintarea propunerilor la planul de activitate ale ANRCETI pentru anul 2015, privitor la revizuirea HCA nr.278 din 17.11.2009, cu scopul adaptării hotărârii la situația actuală din domeniu.
6. Elaborarea unui îndrumar pentru furnizori în baza HCA nr.278, în scopul descrierii explicite a procedurilor de măsurare a parametrilor de calitate.

Petru MURA,
Șef DER

Anexa 1

Lista furnizorilor care au prezentat rapoartele cu privire la parametrii de calitate pentru trimestrul III, anul 2014

Nr.	Denumire furnizor	Servicii (Anexe)	Data prezentării	Site	Adresa publicării pe pagina Internet
1.	„A.M.T.” S.R.L.	2,7	21.10.2014		
2.	„Acer-COM” S.R.L.	2	17.10.2014		
3.	„Adinet-Com” S.R.L..	2	22.10.2014		
4.	„Adisan Service” S.R.L.	2	03.11.2014		
5.	„Agenția Transcor” S.R.L.	2	16.10.2014	www.city.md	http://city.md/images/Statistica/Anexa2_Internet_parametri_calitateAgentia_Transcor_SRL_Trimestrul_III-2014.pdf
6.	„Albasat” S.R.L.	2,7	20.10.2014	www.canalregional.md	
7.	„Altnet-Cc” S.R.L.	1,2	21.10.2014	www.altnet.md	
8.	„Andaş TV” S.R.L.	2,7	24.10.2014		
9.	„Andridan Impex” S.R.L.	2,7	07.10.2014		
10.	„Arax-Impex” S.R.L.	1,2,3,4,7	17.10.2014	www.arax.md	http://www.arax.md/ro/quality-parameters , www.zebra.md/ro/quality
11.	„Arion-Mar” S.R.L.	7	16.10.2014		
12.	„Artimnet-Grup” S.R.L.	2	05.11.2014		
13.	„Aurnet” S.R.L.	2	21.10.2014		http://aumet.md/Calitatea%20serviciului%20prestat.pdf
14.	„Biolinf-Co” S.R.L.	2	15.10.2014		
15.	„Caghet Plus” S.R.L.	7	24.10.2014		
16.	„Calea Ferată Din Moldova” Î.S	1	27.10.2014	www.railway.md	http://railway.md/ro/info/info.htm
17.	„Cartel-Sistem” S.R.L.	1,3	24.10.2014	www.sipnet.md	http://www.sipnet.md/ru/reports/
18.	„Cazmarex-TV” S.R.L.	7	08.10.2014		
19.	„Centrul de Telecomunicații Speciale” Î.S.”	2,3	23.10.2014	www.cts.md	http://www.cts.md/ro/content/parametri-de-calitate http://www.cts.md/ro/content/parametri-de-calitate-servicii-de-telefonie-fixa
20.	„Chihavis” S.R.L.	7	20.10.2014		
21.	„Cimișeni TV” S.R.L.	7	23.10.2014		
22.	„Coscomsat” S.R.L.	7	04.11.2014		
23.	„Cvazar-Sist” S.R.L.	7	27.10.2014		
24.	„Dalan” S.R.L.	7	07.10.2014		
25.	„Danis” S.R.L.	1,2,7	24.10.2014	www.danisnet.md	www.danisnet.md/modules/menus/text.php?menu_id=13&id=23
26.	„Danord-Service” S.R.L.	7	31.10.2014		
27.	„Data Network Communication” S.R.L.	2	22.10.2014	www.datacom.md/	http://datacom.md/calitate.html
28.	„Datalink” S.R.L.	2	17.10.2014	www.datalink.md	
29.	„Dic” S.R.L.	7	17.10.2014		
30.	„Dolmar-Impex” S.R.L.	7	21.10.2014		
31.	„Elechservice-Grup” S.R.L.	2,7	29.09.2014		
32.	„Electronservice” S.R.L.	7	15.10.2014		
33.	„Etelecom Internațional” S.R.L.	5	22.10.2014	www.etelecom.md	
34.	„Eurostock” S.R.L.	1	20.10.2014		
35.	„Focus Sat” S.R.L.	7	17.10.2014		
36.	„Galabis Prim” S.R.L.	7	09.10.2014		
37.	„Giganet” S.R.L.	2	05.11.2014	www.network.md	
38.	„Gigateh” S.R.L.	2	20.10.2014		
39.	„Gradji-Sat” S.R.L.	2	17.10.2014		
40.	„Griax-I.V.” S.R.L.	7	08.10.2014		
41.	„Hartum TV” S.R.L.	7	21.10.2014		
42.	„Ilixar-Bis” S.R.L.	7	21.10.2014		
43.	„Inet Express” S.R.L..	2	03.11.2014	www.inet.md	www.inet.md/Parametre.html
44.	„Interservicii” S.R.L.	7	20.10.2014		
45.	„Interval-TV” S.R.L.	7	17.10.2014		
46.	„Iristel Mol” S.R.L.	3	20.10.2014		www.iristel.md/parametri-de-calitate/
47.	„Itintegro” S.R.L.	3	07.10.2014	http://integro.md	www.integro.md/38
48.	„ITNET” S.R.L.	1,2,3	20.10.2014	www.itnet.md	
49.	„Itns.Net” S.R.L.	2	30.10.2014	http://www.itns.md	www.itns.md/raport_anrceti/

Raport cu privire la rezultatele monitorizării parametrilor de calitate pentru trimestrul III, anul 2014

Nr.	Denumire furnizor	Servicii (Anexe)	Data prezentării	Site	Adresa publicării pe pagina Internet
50.	„Itsc Int ” S.R.L.	1	20.10.2014	www.pbx.md	-
51.	„Iurtas-Nord” S.R.L.	7	20.10.2014		
52.	„Laritex-TV” S.R.L.	7	13.10.2014		
53.	„Larom TV” S.R.L.	2,7	20.10.2014		
54.	„Logitera” S.R.L.	2	30.10.2014	www.logitera.md	http://www.logitera.md/2014-III.pdf
55.	„Mariceanu” Î.I.	2	21.10.2014		
56.	„Media Digital Sisteme ” S.R.L.	1	30.10.2014		
57.	„Megaproiect” S.R.L.	2	24.10.2014		
58.	„Megatrafic” S.R.L.	7	24.10.2014		
59.	„Metical ” S.R.L.	1,2,7	15.10.2014		http://orhei.starnet.md
60.	„Moldcell” S.A.	2,6	21.10.2014	www.moldcell.md	www.moldcell.md/rom/private/despre_moldcell/despre_companie/parametrii_de_calitate
61.	„Moldtelecom” S.A.	1,2,3,4,5,6,7	17.10.2014	www.moldtelecom.md	www.moldtelecom.md/parametrii-de-calitate-de-prestare-serviciilor
62.	„Netsat DV” S.R.L.	2, 7	17.10.2014		
63.	„Next” S.R.L.	2	17.10.2014		
64.	„Nicsil TV” S.R.L.	7	09.10.2014		
65.	„Norma Telecom” S.R.L.	2	23.10.2014	www.normatelecom.md	-
66.	„Oldima” S.R.L.	2,7	24.10.2014		
67.	„Orange Moldova” S.A.	1,2,6	20.10.2014	www.orange.md	www.orange.md/?p=1&c=8&sc=86&l=1
68.	„Pro-Megacom” S.R.L.	2	20.10.2014	www.promegacom.com	http://pro-megacom.com/internet.html?lang=ro
69.	„Radeon Service” S.R.L.	2,5	24.10.2014		
70.	„Radivaxplus-TV” S.R.L.	7	06.10.2014		
71.	„Rapid Link” S.R.L.	2, 5	20.10.2014		
72.	„Razintelcom” S.R.L.	7	16.10.2014		
73.	„Renam” S.R.L.	2	20.10.2014	www.renam.md	www.renam.md/index.php?option=com_content&task=view&id=174&Itemid=12
74.	„Riscom” S.A.	1,2	16.10.2014	www.riscom.net	http://riscom.net/support/test.html
75.	„Roxnet-COM” S.R.L.	2	20.10.2014	www.roxnet.md	http://www.roxnet.md/doc.php
76.	„S.G.B. Media” S.R.L.	7	28.10.2014		
77.	„Scortel ” S.R.L.	1,2	17.10.2014	www.scortel.md	
78.	„Sebis Sat” S.R.L.	7	22.10.2014		
79.	„Sicres” S.R.L.	1,2,3	17.10.2014	www.sicres.md	www.sicres.md/ro/quality
80.	„Somar TV” S.R.L.	7	27.10.2014		
81.	„Sor-Grevo” S.R.L.	7	23.10.2014		
82.	„Starconect” S.R.L.	2	24.10.2014		
83.	„Starnet Servicii” S.R.L.	2	20.10.2014		
84.	„Starnet Soluții” S.R.L.	2,3	17.10.2014	www.starnet.md	http://starnet.md/files/pdf-files/Raport_Calitate_Internet.pdf http://starnet.md/files/pdf-files/Raport_Calitate_Telefonie.pdf
85.	„Studio An-TV” S.R.L.	2,7	09.10.2014	http://www.antvinter.net.com/	http://www.antvinternet.com/
86.	„Sun Communications” S.R.L.	1,2,3,7	21.10.2014	www.suncommunications.md	http://suncommunications.md/admin/uploads/legal/Informatie_parametrii_de_calitate_a_serviciului_public_de_telefonie_fixa_Trimestru_1_2014.pdf
87.	„Svd Infosistem” S.R.L.	2	22.10.2014	www.svd.md	
88.	„SVD Intercom S.R.L.	7	22.10.2014		
89.	„Svice-Netgrup” S.R.L.	2	24.10.2014		
90.	„Ștefadmar” S.R.L.	2, 7	21.10.2014		
91.	„Telecom Grup Sistem” S.R.L.	2	24.10.2014		
92.	„Tele-CRIO” S.R.L.	7	03.11.2014		
93.	„Tele-LUCI” S.R.L.	2,7	15.10.2014		
94.	„Teocam-DI” S.R.L.	7,2	20.10.2014		
95.	„Trabia Network” S.R.L.	2	20.10.2014	www.trabia.net	
96.	„TV Box” S.R.L.	7	20.10.2014		
97.	„TV-Net” S.R.L.	2, 7	06.10.2014		
98.	„Uniflux-Line” S.R.L.	5	24.10.2014	www.uniflux-line.net	http://www.uniflux-line.net/documents/Parametrii%20de%20calitate%20pentru%20serviciul%20public%20de%20linii%20C3%AEnc%20hiliate%20trimestrul%20III%202014.pdf
99.	„Urscom-TV” S.R.L.	2,7	20.10.2014		

Nr.	Denumire furnizor	Servicii (Anexe)	Data prezentării	Site	Adresa publicării pe pagina Internet
100.	„Vertamar” S.R.L.	7	21.10.2014		
101.	„Vic Grup TV” S.R.L.	7	24.10.2014		
102.	„Videomag” S.R.L.	2,7	20.10.2014		
103.	„Virs” S.R.L..	7	15.10.2014		
104.	„Voip Solutie” S.R.L.	3	17.10.2014	www.premierteleco.md	http://premiertelecom.md/ro/article/reports
105.	„Zeon-Tehnó” S.R.L.	2	17.10.2014		

Lista furnizorilor, care nu au prezentat rapoartele cu privire la parametrii de calitate pentru trimestrul III, anul 2014

Nr.	Denumire furnizor	Servicii furnizate (¹ Anexe)
1.	„5 TV” S.R.L.	7
2.	„Air System Communication,, S.R.L.	2
3.	„Alghen-COM” S.R.L.	7
4.	„Alternativ-TV” S.R.L.	7
5.	„Arsaco” S.R.L.	2, 7
6.	„Bas-Digital” S.R.L.	7,2
7.	„Biresat” S.R.L.	7
8.	„Concession” S.R.L.	7
9.	„CTC Alfa” S.R.L.	7
10.	„Cvinta Grup” S.R.L.	7
11.	„Dassco Sistem” S.R.L.	7
12.	„Dontu-Prim” S.R.L.	7
13.	„Dovix-TV” S.R.L.	7
14.	„Excelenter-COM” S.R.L.	7
15.	„Gerdan” S.R.L.	7
16.	„Glavslavia” S.R.L.	7
17.	„Grimar TV” S.R.L.	7
18.	„Inet Tehno” S.R.L.	2
19.	„Luxat-TV” S.R.L.	7
20.	„Marteh-Plus” S.R.L.	7
21.	„Matrix-net” S.R.L.	2
22.	„Maximarin” S.R.L.	7
23.	„Medianet Grup ” S.R.L.	1,2
24.	„Megan-TV” S.R.L.	7
25.	„Modumteh” S.R.L.	7
26.	„Net-Connect Internet” S.R.L.	1
27.	„Networks Solutions ” S.R.L.	2
28.	„Nordlinks” S.R.L.	2
29.	„Olveltel” S.R.L.	7
30.	„OvateL TDM” S.R.L.	1
31.	„Petin TV” S.R.L.	7
32.	„Rasv-TV” S.R.L.	7
33.	„Ravivalnis” S.R.L.	7
34.	„Remig-F” S.R.L.	7
35.	„Repromon TV” S.R.L.	2
36.	„Revafar-COM” S.R.L.	7
37.	„Rinovit-Lux” S.R.L.	7
38.	„Silvivad-TV” S.R.L.	7
39.	„Sky Max” S.R.L.	7
40.	„Stacom Sistem” S.R.L.	1
41.	„Teodad” S.R.L.	7
42.	„TSV-COM” S.R.L.	7
43.	„TV Carp” S.R.L.	7
44.	„Vartera Plus” S.R.L.	7
45.	„Vicdan” S.R.L.	7
46.	„Vidoleno-Grup” S.R.L.	7
47.	„Vionatisat” S.R.L.	7
48.	„Zorinalan” S.R.L.	2

¹ Anexe: 1 – telefonie fixă, 2 – Internet, 3 – IP telefonie, 4 – ISDN, 5 - Linii închiriate, 6 - Telefonie mobilă, 7 – televiziune