



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

RAPORT
cu privire la rezultatele monitorizării parametrilor
de calitate a serviciilor
publice de comunicații electronice pentru
trimestrul III, anul 2015

În conformitate cu Hotărârea Consiliului de Administrație (HCA) al ANRCETI nr.278 din 17.11.2009 (în continuare - HCA nr. 278/2009) *privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice*, furnizorii de servicii de comunicații electronice au obligația de a măsura și a publica, până la data de 30 a lunii următoare trimestrului de gestiune, în oficiile comerciale și pe paginile sale de Internet, informația privind asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor prestate, precum și a o prezenta ANRCETI cu 10 zile înainte de data publicării.

Rezultatele activității de monitorizare a respectării de către furnizori a obligației de prezentare la ANRCETI a informațiilor privind asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor, măsurați în trimestrul III al anului 2015, sunt expuse în capitolele de mai jos ale prezentului Raport.

1. Prezentarea și publicarea informațiilor privind asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor publice de comunicații electronice

În urma analizei informațiilor privind asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor publice de comunicații electronice în ultimele cinci trimestre și a datelor statistice prezentate la ANRCETI de către furnizorii, care au raportat că dispun de abonați, s-a constatat că 155 de furnizori au obligația de prezentare a informațiilor privind asigurarea parametrilor de calitate pentru trimestru III al anului 2015.

Informațiile respective au fost prezentate ANRCETI de către 144 de furnizori. Lista acestora este expusă în Anexa 1 al prezentului Raport. Totodată, 11 furnizori nu și-au onorat obligația de măsurare a parametrilor de calitate a serviciilor în trimestrul III al anului 2015 și de prezentare la ANRCETI a datelor respective. Lista furnizorilor restanțieri se regăsește în Anexa 2 al prezentului Raport.

Din totalul de 144 de furnizori, care și-au onorat obligația de prezentare a informațiilor respective, 45 - au indicat și adresele paginilor sale de Internet, dintre care 33 de furnizori au publicat informațiile respective pe aceste pagini.

Nivelul de executare de către furnizori a obligației de prezentare și publicare a informațiilor privind asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor pentru ultimele 5 trimestre este prezentat în diagrama 1.

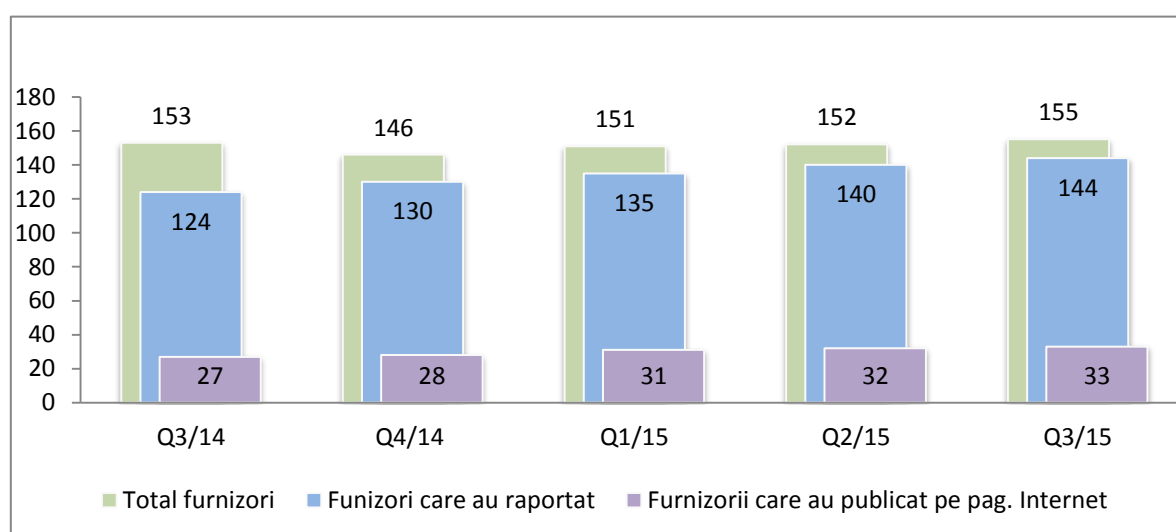


Diagrama 1. Evoluția trimestrială a procesului de raportare și publicare a parametrilor de calitate a serviciilor pentru ultimele cinci trimestre.

Cifrele din diagramă arată o stabilizare a numărului de furnizori care își onorează obligația de măsurare a indicatorilor de calitate, de publicare și prezentare a acestora ANRCETI. Nivelul de prezentare a informației de către furnizori pentru trimestrul III al anului a atins cota de 93% din numărul total de furnizori care au obligația de prezentare a informației, iar 7% reprezintă furnizorii care nu și-au onorat această obligație.

2. Abateri de la valorile parametrilor de calitate recomandate de ANRCETI

În urma analizei informațiilor prezentate de către furnizori, s-au constatat unele abateri de la valoarea parametrilor de calitate recomandați de ANRCETI pentru unii indicatori. Datele despre furnizorii care au depășit valorile limită recomandate de ANRCETI sunt reflectate în tabelele de mai jos.

2.1. Telefonie mobilă

2.1.1. Coeficient de disponibilitate a rețelei

	Valoare măsurată,	Valoare recomandată
„Moldcell” S.A.	99,87 %	Min. 99,90%

2.1.2. Rata deranjamentelor, remediate în timpul stabilit (Fiabilitatea serviciului furnizat)

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldtelecom” S.A.	91,0 %	min. 95%
„Moldcell” S.A.	93,95 %	

2.1.3. Timpul mediu de răspuns pentru serviciul “operatoare”

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldcell” S.A.	62 sec.	Max. 30 sec.

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

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Orange Moldova” S.A.	66,8 %	min. 80%
„Moldcell” S.A.	59,1 %	

2.2. Acces la Internet

2.2.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (80%)

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Starnet” S.A.	21 zile	max. 14 zile

2.2.2. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (95%)

	Valoare măsurată	Valoare
--	------------------	---------

		recomandată
„Starnet Soluții” S.R.L.	34 zile	max. 21 zile

2.2.3. Rata soluționării cererilor de furnizare a serviciului în termenul convenit

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Starnet Soluții” S.R.L.	90%	Min. 98%
S.A. „Moldtelecom”	88,5%	

2.2.4. Termenul de soluționare a deranjamentelor (95%)

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Starnet Soluții” S.R.L.	66 ore	max. 48 ore

2.3. Televiziune

2.3.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (95%)

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

2.3.2. Rata cererilor de furnizare a serviciului soluționate în termenul convenit

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldtelecom” S.A.	82 %	min.98%
„Bas-Digital” S.R.L.	95 %	

Furnizorii de comunicații electronice care au admis abateri de la valorile recomandate ale parametrilor de calitate a serviciilor au fost atenționați asupra necesității luării măsurilor de rigoare pentru redresarea situației.

În scopul asigurării respectării de către furnizori a prevederilor HCA nr.278/2009 vor fi întreprinse următoarele acțiuni:

- 1) Se va înainta Direcției Monitorizare și Control al ANRCETI o notă de informare referitoare la furnizorii restanțieri, nominalizați în Anexa 2 al prezentului Raport, pentru inițierea procedurii de sancționare a acestora.
- 2) Se va conlucra cu furnizorii care au acumulat restanțe la prezentarea informațiilor cu privire la parametrii de calitate a serviciilor, în scopul consultării lor și acordării ajutorului metodologic necesar la întocmirea informațiilor pentru trimestrul III al anului 2015.
- 3) Se va conlucra cu furnizorii care au admis abateri de la valorile recomandate ale parametrilor de calitate a serviciilor de comunicații electronice în scopul luării măsurilor de rigoare pentru ameliorarea situației la acest capitol.
- 4) Se va ține la control publicarea de către furnizori a informațiilor privind parametrii de calitate măsurați pe paginile electronice oficiale ale acestora.

Petru MURA,
Șef DER

Anexa 1

Lista furnizorilor care au prezentat informația cu privire la parametrii de calitate pentru trimestrul III, anul 2015

Nr.	Denumire furnizor	Servicii (Anexe)	Data prezentării	Site	Adresa publicării pe pagina Internet
1.	„A.M.T.” S.R.L.	2,7	27.10.2015		
2.	„Acer-COM” S.R.L.	2	12.10.2015		
3.	„Activtel Grup” S.R.L.	2	04.11.2015		
4.	„Adevina-TV” S.R.L.	7	19.10.2015		
5.	„Adinet-COM” S.R.L.	2	21.10.2015		
6.	„Adisan Service” S.R.L.	2	22.10.2015		
7.	„Agenția Transcor” S.R.L.	2	12.10.2015	www.transcor.md	http://transcor.md/index.php/dopolnitelnave-informatsiva/statisticheskie-dannve
8.	„Air System Communication,” S.R.L.	2	21.10.2015	-	
9.	„Albasat” S.R.L.	2,7	19.10.2015	-	
10.	„Alghen-COM” S.R.L.	2, 7	15.10.2015		
11.	„Altnet-Cc ” S.R.L.	2	16.10.2015	www.altnet.md	
12.	„Andaş TV” S.R.L.	2,7	15.10.2015		
13.	„Andridan Impex” S.R.L.	2,7	05.10.2015		
14.	„Apel-Net” S.R.L.	3	20.10.2015		
15.	„Arax-Impex ” S.R.L.	1,2,3,4,7	20.10.2015	www.arax.md	http://www.arax.md/ro/quality-parameters , www.zebra.md/ro/quality
16.	„Arion-Mar” S.R.L.	7	28.10.2015		
17.	„Arsaco” S.R.L.	2	06.11.2015		
18.	„Artimnet-Grup” S.R.L.	2	26.10.2015		
19.	„Artobago” S.R.L.	7	28.10.2015		
20.	„Aurnet” S.R.L.	2	28.10.2015	www.aurnet.md	http://www.aurnet.md/Calitatea%20serviciului%20prestat.pdf
21.	„Bas-Digital” S.R.L.	2,7	30.10.2015		
22.	„Biolinf-Co” S.R.L.	2	22.10.2015		
23.	„Biresat” S.R.L.	7	21.10.2015		
24.	„Caghet Plus” S.R.L.	2	22.10.2015	www.caghet.com	
25.	„Calea Ferată Din Moldova” Î.S	1	22.10.2015	www.railway.md	http://railway.md/ro/info/info.htm
26.	„Cartel-Sistem ” S.R.L.	1	23.10.2015	www.sipnet.md	http://www.sipnet.md/ru/reports/
27.	„Cazmarex-TV” S.R.L.	7	13.10.2015		
28.	„Centrul de Telecomunicații Speciale” Î.S.”	1,2,3	22.10.2015	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
29.	„Chihaiavis” S.R.L.	7	07.10.2015		
30.	„Cimișeni TV” S.R.L.	7	15.10.2015		
31.	„Concession” S.R.L.	7	21.10.2015		
32.	„Coscomsat” S.R.L.	7	20.10.2015		
33.	„CTC Alfa” S.R.L.	7	27.10.2015		
34.	„Cvazar-Sist” S.R.L.	7	21.10.2015		
35.	„Cvinta Grup” S.R.L.	7	20.10.2015		
36.	„Dalan” SRL	1	15.10.2015		
37.	„Danis” S.R.L.	1,2,7	07.10.2015	www.danisnet.md	http://www.danisnet.md/Menyu/Nizhee_menyu/Dokumenty
38.	„Danord-Service” S.R.L.	2, 7	15.10.2015	www.airfiber.md	
39.	„Dassco Sistem” S.R.L.	7	20.10.2015		
40.	„Data Network Communication” S.R.L.	2	20.10.2015	www.datacom.md/	http://datacom.md/calitate.html
41.	„Datalink” S.R.L.	2	13.10.2015	www.datalink.md	http://www.datalink.md/parametri_calitate.pdf
42.	„DISC” S.R.L.	2	27.10.2015		
43.	„Dolmar-Impex” S.R.L.	7	21.10.2015		
44.	„Dontu-Prim” S.R.L.	2,7	30.10.2015		
45.	„Elechservice-Grup” S.R.L.	2	13.10.2015		
46.	„Electronservice” S.R.L.	7	15.10.2015		
47.	„Etelecom Internațional” S.R.L.	5	20.10.2015	www.etelecom.md	http://www.etelecom.md/parametrii_de_calitate_ai_serviciilor_de_acces_la_html
48.	„Eurostock ” S.R.L.	1	16.10.2015	-	
49.	„Excelenter-COM” S.R.L.	7	28.10.2015		
50.	„Galabis Prim” S.R.L.	7	23.10.2015		

Nr.	Denumire furnizor	Servicii (Anexe)	Data prezentării	Site	Adresa publicării pe pagina Internet
51.	„Gerdan” S.R.L.	7	08.10.2015		
52.	„Giganet” S.R.L.	2	29.10.2015	www.network.md	http://www.network.md/internet-cricova.html
53.	„Gigateh” S.R.L.	2	15.10.2015		
54.	„Glavslavia” S.R.L.	7	20.10.2015		
55.	„Gradji-Sat” S.R.L.	2	20.10.2015		
56.	„Griax-I.V.” S.R.L.	7	15.10.2015		
57.	„Grimar TV” S.R.L.	7	29.10.2015		
58.	„Hartum TV” S.R.L.	7	04.11.2015		
59.	„Ilixar-Bis” S.R.L.	7	15.10.2015		
60.	„Inet Express” S.R.L.	2	22.10.2015	www.inet.md	www.inet.md/Parametre.html
61.	„Inet Tehno” S.R.L.	2	28.10.2015		
62.	„Interservicii” S.R.L.	7	20.10.2015		
63.	„Interval-TV” S.R.L.	7	20.10.2015		
64.	„Iristel Mol” S.R.L.	3	20.10.2015	www.iristel.md	http://www.iristel.md/parametri-de-calitate/
65.	„Itintegro” S.R.L.	3	09.10.2015	http://integro.md	www.integro.md/38
66.	„Itns.Net” S.R.L.	2	27.10.2015	http://www.itns.md	http://www.itns.md/raport_anrceti/
67.	„Itsc Int” S.R.L.	1	27.10.2015	www.pbx.md	-
68.	„Iurtas-Nord” S.R.L.	7	16.10.2015		
69.	„Ivelcor” S.R.L.	7	23.10.2015		
70.	„Laritex-TV” S.R.L.	7	13.10.2015		
71.	„Larom TV” S.R.L.	2,7	15.10.2015		
72.	„Logitera” S.R.L.	2	22.10.2015	www.logitera.md	http://www.logitera.md/INTERNET/2015-III.pdf
73.	„Luxat-TV” S.R.L.	7	23.10.2015		
74.	„Mariceanu” Î.I.	2	20.10.2015		
75.	„Marteh-Plus” S.R.L.	7	06.11.2015		
76.	„Maximarin” S.R.L.	7	30.10.2015		
77.	„Media Digital Sisteme” S.R.L.	1	19.10.2015		
78.	„Mediaconect” S.R.L.	3	22.10.2015		
79.	„Medianet Grup” S.R.L.	1,2	12.10.2015	www.medianet.md	-
80.	„Megan-TV” S.R.L.	7	20.10.2015	-	
81.	„Megaproiect” S.R.L.	2	22.10.2015		
82.	„Megatrafic” S.R.L.	7	22.10.2015		
83.	„Metical” S.R.L.	1,2,7	22.10.2015	www.flynet.md	-
84.	„Moldcell” S.A.	2,6	19.10.2015	www.moldcell.md	www.moldcell.md/rom/private/despre_moldcell/despre_companie/parametrii_de_calitate
85.	„Moldtelecom” S.A.	1,2,3,4,5,6,7	20.10.2015	www.moldtelecom.md	www.moldtelecom.md/parametrii-de-calitate-de-prestare-serviciilor
86.	„Netsat DV” S.R.L.	2, 7	13.10.2015		
87.	„Networks Solutions” S.R.L.	2	27.10.2015	www.Mango.md	
88.	„Next” S.R.L.	2	12.10.2015		
89.	„Nicsil TV” S.R.L.	7	08.10.2015		
90.	„Norma Telecom” S.R.L.	2	26.10.2015	www.normatelecom.md	http://www.normatelecom.md/ro/servicii
91.	„Oldima” S.R.L.	2,7	28.10.2015		
92.	„Olveltel” S.R.L.	7	20.10.2015		
93.	„Orange Moldova” S.A.	1,2,6	19.10.2015	www.orange.md	www.orange.md/?p=1&c=8&sc=86&l=1
94.	„Ovatel TDM” S.R.L.	3	28.10.2015	www.mango.md	
95.	„Panifcom”	2, 7	20.10.2015		
96.	„Petin TV” S.R.L.	7	22.10.2015		
97.	„Pro-Megacom” S.R.L.	2	13.10.2015	www.pro-megacom.com	http://pro-megacom.com/internet.html?lang=ro
98.	„Radeon Service” S.R.L.	2,5	22.10.2015		
99.	„Radivaxplus-TV” S.R.L.	7	13.10.2015		
100.	„Rapid Link” S.R.L.	2, 5	13.10.2015	http://rapidlink.md/	http://rapidlink.md/calitatea-service.html
101.	„Rasv-TV” S.R.L.	7	28.10.2015		
102.	„Ravivalnis” S.R.L.	7	01.10.2015		
103.	„Razintelcom” S.R.L.	7	23.10.2015		
104.	„Raznet” S.R.L.	2	23.10.2015		
105.	„Rebdacons”	2,7	22.10.2015	www.rise-tv.net	http://www.rise-tv.net/Documents
106.	„Remig-F” S.R.L.	7	26.10.2015		

Nr.	Denumire furnizor	Servicii (Anexe)	Data prezentării	Site	Adresa publicării pe pagina Internet
107.	„Renam” S.R.L.	2	19.10.2015	www.renam.md	http://www.renam.md/index.php?option=com_content&task=view&id=174&Itemid=12
108.	„Revafar-COM” S.R.L.	7	20.10.2015		
109.	„Riscom” S.A.	1,2	19.10.2015	www.riscom.net	www.riscom.net
110.	„Roxnet-COM” S.R.L.	2	22.10.2015	www.roxnet.md	http://www.roxnet.md/doc.php
111.	„S.G.B. Media” S.R.L.	7	16.10.2015		
112.	„Scortel” S.R.L.	1, 7	20.10.2015	www.scortel.md	-
113.	„Sebis Sat” S.R.L.	7	22.10.2015		
114.	„Sicres” S.R.L.	1,2,3	20.10.2015	www.sicres.md	www.sicres.md/ro/quality
115.	„Silivivad-TV” S.R.L.	7	23.10.2015		
116.	„Sistemnetcom” S.R.L.	2	27.10.2015		
117.	„Somar TV” S.R.L.	7	22.10.2015		
118.	„Starconect” S.R.L.	2	15.10.2015		
119.	„Starnet Soluții” S.R.L.	2,3	20.10.2015	www.starnet.md	https://www.starnet.md/%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%B0%D1%8F/parametrii-de-calitate/
120.	„Studio An-TV” S.R.L.	2,7	01.10.2015	-	-
121.	„Sun Communications” S.R.L.	1,2,3,7	19.10.2015	www.suncommunications.md	http://suncommunications.md/admin/uploads/legal/Informati_e_privind_parametrii_de_calitate_trim3_2015.pdf.pdf
122.	„SVD Infosistem” S.R.L.	2	19.10.2015	www.svd.md	www.svd.md
123.	„SVD Intercom” S.R.L.	2	19.10.2015	www.svd.md	www.svd.md
124.	„Svice-Netgrup” S.R.L.	2	13.10.2015		
125.	„Tamer-Net” S.R.L.	2	19.10.2015		
126.	„Tele-LUCI” S.R.L.	2,7	20.10.2015		
127.	„Teocam-DI” S.R.L.	7,2	15.10.2015		
128.	„Trabia Network” S.R.L.	2	15.10.2015	www.trabia.com	
129.	„Trust TV” S.R.L.	7	27.10.2015	www.alternativtv.md	
130.	„TV Box” S.R.L.	7	23.10.2015		
131.	„TV Carp” S.R.L.	7	30.10.2015		
132.	„TV TRUC	7	06.11.2015		
133.	„TV-Net” S.R.L.	2, 7	07.10.2015		
134.	„Uniflux-Line” S.R.L.	5	07.10.2015	www.uniflux-line.net	http://www.uniflux-line.net/documents/Parametrii%20de%20calitate%20pentru%20serviciul%20public%20de%20linii%20C3%AEEnchiriate%20trimestrul%20III%202015.pdf
135.	„Urscom-TV” S.R.L.	2,7	27.10.2015		
136.	„Vartera Plus” S.R.L.	7	15.10.2015		
137.	„Vertamar” S.R.L.	7	28.10.2015		
138.	„Vic Grup TV” S.R.L.	7	20.10.2015		
139.	„Vicdan” S.R.L.	7	28.10.2015		
140.	„Videomag” S.R.L.	2,7	15.10.2015	www.videomag.md	
141.	„Vidoleno-Grup” S.R.L.	7	06.11.2015		
142.	„Voip Solutie” S.R.L.	3	20.10.2015	www.premiertelecom.md	http://premiertelecom.md/ro/article/reports
143.	„Zeon-Tehno” S.R.L.	2	08.10.2015	-	
144.	„Tele-CRIO” S.R.L.	7	06.11.2015		

Lista furnizorilor, care nu au prezentat informația cu privire
la parametrii de calitate pentru trimestrul III, anul 2015

Nr.	Denumire furnizor	Servicii furnizate (¹ Anexe)	Durata restanțelor
1.	„Click-Com” S.R.L.	2	7 trim
2.	„INSTITUTUL DE DEZVOLTARE A SOCIETĂȚII INFORMAȚIONALE” Î.S.	2	3 trim.
3.	„Matrix-net” S.R.L.	2	5 trim.
4.	„Next-Net” S.R.L.	2	2 trim
5.	„Rinovit-Lux” S.R.L.	7	1 trim
6.	„Sky Max” S.R.L.	7	4 trim
7.	„Sor-Grevo” S.R.L.	7	1 trim
8.	„Stacom Sistem” S.R.L.	1, 3	1 trim
9.	„Telecmob-COM	7	3 trim
10.	„Teodad” S.R.L.	7	1 trim
11.	„Zorinalan” S.R.L.	2	5 trim

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

Lista furnizorilor, care au declarat site-uri proprii și nu au publicat informația privind parametrii de calitate pentru trimestrul III, anul 2015

Nr.	Denumire furnizor	Site	Note
1.	„Altnet-Cc ” S.R.L.	www.altnet.md	Site nefuncțional
2.	„Caghet Plus” S.R.L.	www.caghet.com	
3.	„Danord-Service” S.R.L.	www.airfiber.md	Site nefuncțional
4.	„Itsc Int ” S.R.L.	www.pbx.md	
5.	„Medianet Grup ” S.R.L.	www.medianet.md	
6.	„Metical ” S.R.L.	www.flynet.md	
7.	„Networks Solutions ” S.R.L.	www.Mango.md	
8.	„Ovatel TDM” S.R.L.	www.mango.md	
9.	„Scortel ” S.R.L.	www.scortel.md	
10.	„Stacom Sistem” S.R.L.	www.nextell.md	
11.	„Trabia Network” S.R.L.	www.trabia.com	
12.	„Videomag” S.R.L.	www.videomag.md	Site nefuncțional
13.	Trust TV	www.alternativtv.md	Site nefuncțional