



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

RAPORT
cu privire la rezultatele monitorizării
parametrilor de calitate a serviciilor
pentru trimestrul IV, anul 2014

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 a informațiilor privind asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor, măsurată în trimestrul IV al anului 2014, este descris în capitolele ce urmează.

1. Prezentarea informațiilor privind asigurarea parametrilor de calitate pentru trimestrul IV, anul 2014

În baza informațiilor privind asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor pentru primele trei trimestre ale anului 2014, recepționate de ANRCETI, Direcția Executivă Reglementări (DER) a întocmit o listă de 146 furnizorii activi care au această obligație.

La data de 06.02.2015, informațiile respective pentru trimestrul IV al anului 2014, au fost prezentate de 130 de furnizori. Lista acestora este expusă în Anexa 1 a prezentului Raport. În același timp, 16 furnizori nu și-au onorat această obligație. Lista furnizorilor respectivi se regăsește în Anexa 2 a Raportului.

Nivelul de executare de către furnizori a obligației de prezentare a informației privind asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor în cele patru trimestre ale anului 2014 este prezentat în diagrama de mai jos.

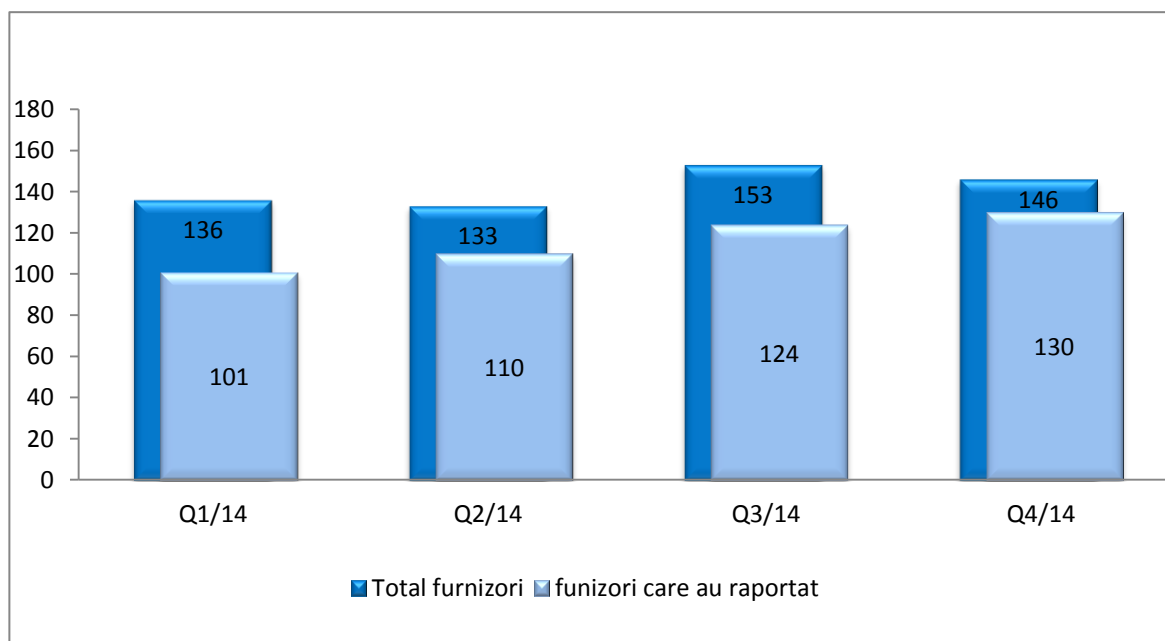


Diagrama 1. Evoluția trimestrială a procesului de raportare a parametrilor de calitate a serviciilor în anul 2014

Cifrele din diagramă arată o dinamică pozitivă a numărului de furnizori care și-au onorat obligația de măsurare a indicatorilor de calitate a serviciilor, de publicare și de prezentare a acestora la ANRCETI. Dacă în trimestrul I al anului 2014 numărul furnizorilor care au îndeplinit această obligație a alcătuit, în raport cu numărul total al furnizorilor care au obligația respectivă, circa 73,8%, atunci în trimestrul IV al aceluiași an acest indicator a depășit cifra de 89%.

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

Potrivit datelor ANRCETI, din cei 130 de furnizori care au prezentat informația privind asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor 41 dețin pagini de Internet proprii dintre care 30 – și-au onorat obligația de a publica informația respectivă pe aceste pagini. (Vezi diagrama 2).

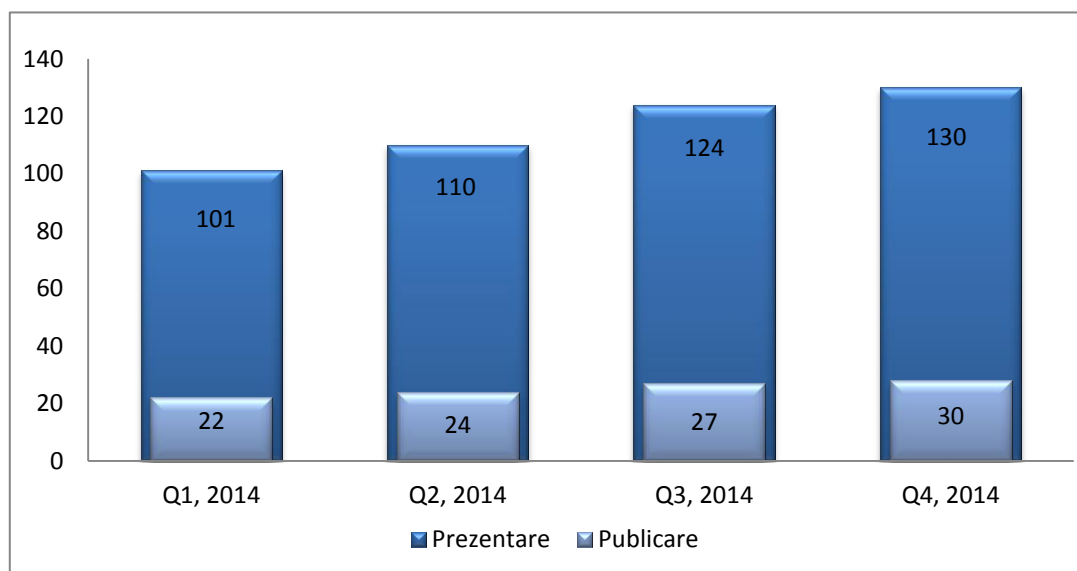


Diagrama 2. Dinamica publicării de către furnizori pe paginile proprii de Internet a informației privind asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor în cele patru trimestre ale anului 2014

Deși cifrele din diagramă arată o dinamică pozitivă, numărul furnizorilor care ignorează obligația de a publica informația respectivă pe paginile sale de Internet este destul de mare – de 11 persoane. Lista acestor furnizori este expusă în Anexa 3 a prezentului raport.

3. Corectitudinea completării formularelor tipizate privind asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor

În perioada de raportare specialiștii ANRCETI au oferit consultații furnizorilor în ceea ce privește completarea corectă a formularelor tipizate pentru publicarea și prezentarea informației privind asigurarea parametrilor de calitate la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, stabilite în Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.23 din 03.08.2010. Totodată, ANRCETI a constatat că o parte din furnizori ignorează cerințele acestei hotărâri și prezintă informații cu aceleași date pentru mai multe perioade de raportare. Printre aceștia se numără

următorii furnizori: „Sun Communications” S.R.L., „Cartel Sistem” S.R.L., „Scortel” S.R.L., „ITSC Int” S.R.L., S.A. „Riscom”, „TV-Box” S.R.L., S.A. „CTC Alfa”, „Cvazar Sist” S.R.L., „Oldima” S.R.L., etc.

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

În urma analizei datelor din informațiile prezentate de către furnizori au fost constatate unele abateri de la valoarea parametrilor de calitate recomandați de ANRCETI pentru unii indicatori. Datele despre furnizorii care au admis depășiri ale valorilor limită recomandate de ANRCETI sunt reflectate în tabelele de 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
„Orange Moldova” S.A.*	62,3 %	min. 80%
„Moldcell” S.A.	72 %	

4.1.2. Rata deranjamentelor, remediate în timpul stabilit

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldcel” S.A.	89 %	min. 95%

4.1.3. Timpul mediu de răspuns pentru serviciul operatoare

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
S.A. „Orange Moldova”	42,8 sec.	max. 30 sec.
S.A. „Moldcell”	36 sec.	

4.2. Telefonie fixă

4.2.1. Rata (%) conectărilor în timpul convenit

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
S.A. „Moldtelecom”	94%	Min. 98%

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

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
S.A. „Moldtelecom”	16 ore, 39 minute	max. 16 ore

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

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
S.A. „Moldtelecom”	97,6%	min. 98%

4.3. Acces la Internet

4.3.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (80%)

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Starnet Soluții” S.R.L.	19 zile	max. 14 zile

4.3.2. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (95%)

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Starnet Soluții” S.R.L.	29 zile	max. 21 zile

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

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Starnet Solutii” S.R.L.	82%	98%
S.A. „Moldtelecom”	88%	98%

4.4. Televiziune

4.4.1. Rata cererilor de furnizarea serviciului soluționate în termenul convenit

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Basdigital” S.R.L.	75%	min. 98%

4.4.2. Termenul de soluționare a 80% din cel mai rapid remediate reclamații

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
S.A. „Moldtelecom”	23 zile	21 zile

Din toți furnizorii nominalizați mai sus doar S.A. „Orange Moldova” a prezentat motivele abaterilor de la valoarea parametrilor recomandați de ANRCETI. Ceilalți furnizori (S.A., „Moldcell” S.A. „Moldtelecom”, „Starnet Solutii” S.R.L., „Bas-Digital” S.R.L.) deocamdată nu și-au onorat această obligație.

5. Propuneri

În scopul asigurării respectării de către furnizori a prevederilor HCA nr.278/2009, DER propune:

1. De a iniția procedura de aplicare a sancțiunilor corespunzătoare față de cei 16 furnizori (Anexa 2) care nu și-au onorat obligația de prezentare a informațiilor privind asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor pentru trimestrul IV al anului 2014.
2. De a purta consultări cu furnizorii care au admis abateri de la valoarea parametrilor de calitate recomandați de ANRCETI.
3. De a înainta propuneri de modificare și completare a HCA nr.278/2009 în scopul optimizării procesului de prezentare/publicare a informațiilor privind asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor.

Petru MURA,
Șef DER

Anexa 1

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

Nr.	Denumire furnizor	Servicii (Anexe)	Data prezentării	Site	Adresa publicării pe pagina Internet
1.	„A.M.T.” S.R.L.	2,7	20.01.2015		
2.	„Acer-COM” S.R.L.	2	12.01.2015		
3.	„Adinet-COM” S.R.L.	2	22.01.2015		
4.	„Adisan Service” S.R.L.	2	26.01.2015		
5.	„Agenția Transcor” S.R.L.	2	17.01.2015	www.city.md	http://city.md/images/Statistica/Anexa2_Internet_parametri_calitateAgentia_Transcor_SRL_Trimestrul_IV-2014.pdf
6.	„Air System Communication,” S.R.L.	2	05.01.2015	www.airstream.md	
7.	„Albasat” S.R.L.	2,7	19.01.2015	www.canalregional.md	
8.	„Alghen-COM” S.R.L.	2, 7	26.01.2015		
9.	„Altnet-Cc” S.R.L.	2	27.01.2015	www.altnet.md	
10.	„Andaş TV” S.R.L.	2,7	26.01.2015		
11.	„Andridan Impex” S.R.L.	2,7	12.01.2015		
12.	„Arax-Impex” S.R.L.	1,2,3,4,7	20.01.2015	www.arax.md	http://www.arax.md/ro/quality-parameters , www.zebra.md/ro/quality
13.	„Arion-Mar” S.R.L.	7	23.01.2015		
14.	„Arsaco” S.R.L.	2,7	02.02.2015		
15.	„Artimnet-Grup” S.R.L.	2	04.02.2015		
16.	„Aurnet” S.R.L.	2	16.01.2015	www.aurnet.md	http://aurnet.md/Calitatea%20serviciului%20prestat.pdf
17.	„Bas-Digital” S.R.L.	2,7	03.02.2015		
18.	„Biolinf-Co” S.R.L.	2	12.01.2015		
19.	„Caghet Plus” S.R.L.	7	02.02.2015		
20.	„Calea Ferată Din Moldova” Î.S	1	19.01.2015	www.railway.md	http://railway.md/ro/info/info.htm
21.	„Cartel-Sistem” S.R.L.	1,3	20.01.2015	www.sipnet.md	http://www.sipnet.md/ru/reports/
22.	„Cazmarex-TV” S.R.L.	7	14.01.2015		
23.	„Centrul de Telecomunicații Speciale” Î.S.”	2,3	19.01.2015	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
24.	„Chihavis” S.R.L.	7	05.01.2015		
25.	„Cimișeni TV” S.R.L.	7	26.01.2015		
26.	„Concession” S.R.L.	7	19.01.2015		
27.	„Coscomsat” S.R.L.	7	19.01.2015		
28.	„CTC Alfa” S.R.L.	7	27.01.2015		
29.	„Cvazar-Sist” S.R.L.	7	21.01.2015		
30.	„Cvinta Grup” S.R.L.	7	15.01.2015		
31.	„Dalan” S.R.L.	7	26.01.2015		
32.	„Danis” S.R.L.	1,2,7	13.01.2015	www.danisnet.md	www.danisnet.md/modules/menus/text.php?menu_id=13&id=23
33.	„Danord-Service” S.R.L.	2, 7	20.01.2015		
34.	„Dassco Sistem” S.R.L.	7	28.01.2015		
35.	„Data Network Communication” S.R.L.	2	20.01.2015	www.datacom.md/	http://datacom.md/calitate.html
36.	„Datalink” S.R.L.	2	13.01.2015	www.datalink.md	
37.	„Dic” S.R.L.	7	16.01.2015		
38.	„Dolmar-Impex” S.R.L.	7	20.01.2015		
39.	„Elechservice-Grup” S.R.L.	2,7	05.01.2015		
40.	„Electronservice” S.R.L.	7	14.01.2015		
41.	„Etelecom Internațional” S.R.L.	5	20.01.2015	www.etelecom.md	http://www.etelecom.md/parametrii_de_calitate_ai_serviciilor_de_acces_la_.html
42.	„Eurostock” S.R.L.	1	22.01.2015	-	

Nr.	Denumire furnizor	Servicii (Anexe)	Data prezentării	Site	Adresa publicării pe pagina Internet
43.	„Excelenter-COM” S.R.L.	7	23.01.2015		
44.	„Galabis Prim” S.R.L.	7	21.01.2015		
45.	„Gerdan” S.R.L.	7	26.01.2015		
46.	„Giganet” S.R.L.	2	29.01.2015	www.network.md	
47.	„Gigateh” S.R.L.	2	19.01.2015		
48.	„Glavslavia” S.R.L.	7	03.02.2015		
49.	„Gradji-Sat” S.R.L.	2	20.01.2015		
50.	„Griax-I.V.” S.R.L.	7	21.01.2015		
51.	„Hartum TV” S.R.L.	7	28.01.2015		
52.	„Ilixar-Bis” S.R.L.	7	20.01.2015		
53.	„Inet Express” S.R.L.	2	03.02.2015	www.inet.md	www.inet.md/Parametre.html
54.	„Interservicii” S.R.L.	7	19.01.2015		
55.	„Interval-TV” S.R.L.	7	20.01.2015		
56.	„Iristel Mo” S.R.L.	3	27.01.2015	www.iristel.md	http://www.iristel.md/parametri-de-calitate/
57.	„Itintegro” S.R.L.	3	19.01.2015	http://integro.md	www.integro.md/38
58.	„Itns.Net” S.R.L.	2	19.01.2015	http://www.itns.md	www.itns.md/raport_anrceti/
59.	„Itsc Int” S.R.L.	1	17.01.2015	www.pbx.md	-
60.	„Iurtas-Nord” S.R.L.	7	26.01.2015		
61.	„Laritex-TV” S.R.L.	7	14.01.2015		
62.	„Larom TV” S.R.L.	2,7	20.01.2015		
63.	„Logitera” S.R.L.	2	20.01.2015	www.logitera.md	http://www.logitera.md/2014-III.pdf
64.	„Luxat-TV” S.R.L.	7	03.02.2015		
65.	„Mariceanu” Î.I.	2	20.01.2015		
66.	„Marteh-Plus” S.R.L.	7	02.02.2015		
67.	„Media Digital Sisteme” S.R.L.	1	23.01.2015		
68.	„Medianet Grup” S.R.L.	1,2	27.01.2015	www.medianet.md	
69.	„Megan-TV” S.R.L.	7	21.01.2015	www.tvprim.md	
70.	„Megaproiect” S.R.L.	2	22.01.2015		
71.	„Megatrafic” S.R.L.	7	22.01.2015		
72.	„Metical” S.R.L.	1,2,7	12.01.2015	www.flynet.md	http://www.flynet.md/index.php/ru/2014-08-19-09-13-03
73.	„Modumteh” S.R.L.	7	03.02.2015		
74.	„Moldcell” S.A.	2,6	22.01.2015	www.moldcell.md	www.moldcell.md/rom/private/despre_moldcell/despre_companie/parametrii_de_calitate
75.	„Moldtelecom” S.A.	1,2,3,4,5,6,7	19.01.2015	www.moldtelecom.md	www.moldtelecom.md/parametrii-de-calitate-de-prestare-serviciilor
76.	„Netsat DV” S.R.L.	2, 7	19.01.2015		
77.	„Next” S.R.L.	2	26.01.2015		
78.	„Nicsil TV” S.R.L.	7	15.01.2015		
79.	„Norma Telecom” S.R.L.	2	19.01.2015	www.normatelecom.md	-
80.	„Oldima” S.R.L.	2,7	23.01.2015		
81.	„Olveltel” S.R.L.	7	20.01.2015		
82.	„Orange Moldova” S.A.	1,2,6	20.01.2015	www.orange.md	www.orange.md/?p=1&c=8&sc=86&l=1
83.	„Petin TV” S.R.L.	7	27.01.2015		
84.	„Pro-Megacom” S.R.L.	2	21.01.2015	www.pro-megacom.com	http://pro-megacom.com/internet.html?lang=ro
85.	„Radeon Service” S.R.L.	2,5	22.01.2015		
86.	„Radivaxplus-TV” S.R.L.	7	19.01.2015		
87.	„Rapid Link” S.R.L.	2, 5	20.01.2015	http://rapidlink.md/	http://rapidlink.md/calitatea.html
88.	„Rasv-TV” S.R.L.	7	26.01.2015		
89.	„Ravivalnis” S.R.L.	7	26.01.2015		
90.	„Razintelcom” S.R.L.	7	22.01.2015		
91.	„Rebdacons”	2,7	29.01.2015	www.rise-tv.net	
92.	„Renam” S.R.L.	2	26.01.2015	www.renam.md	www.renam.md/index.php?option=com_content&task=view&id=174&Itemid=12
93.	„Revafar-COM” S.R.L.	7	28.01.2015		
94.	„Riscom” S.A.	1,2	14.01.2015	www.riscom.net	http://riscom.net/support/test.html
95.	„Roxnet-COM” S.R.L.	2	21.01.2015	www.roxnet.md	http://www.roxnet.md/doc.php
96.	„S.G.B. Media” S.R.L.	7	22.01.2015		
97.	„Scortel” S.R.L.	1,2	19.01.2015	www.scortel.md	http://scortel.md/ru/docs

Nr.	Denumire furnizor	Servicii (Anexe)	Data prezentării	Site	Adresa publicării pe pagina Internet
98.	„Sebis Sat” S.R.L.	7	20.01.2015		
99.	„Sicres” S.R.L.	1,2,3	20.01.2015	www.sicres.md	www.sicres.md/ro/quality
100.	„Silivivad-TV” S.R.L.	7	03.02.2015		
101.	„Somar TV” S.R.L.	7	20.01.2015		
102.	„Stacom Sistem” S.R.L.	1, 3	03.02.2015	www.nextell.md	
103.	„Starconect” S.R.L.	2	26.01.2015		
104.	„Starnet Servicii” S.R.L.	2	19.01.2015		
105.	„Starnet Soluții” S.R.L.	2,3	19.01.2015	www.starnet.md	
106.	„Studio An-TV” S.R.L.	2,7	19.01.2015	http://www.antvinternet.com/	http://www.antvinternet.com/
107.	„Sun Communications” S.R.L.	1,2,3,7	22.01.2015	www.suncommunication.s.md	http://suncommunications.md/admin/uploads/egal/Informatie_privind_parametri_de_calitate_Sun_Communications_Trim_IV_2014.pdf
108.	„SVD Infosistem” S.R.L.	2	20.01.2015	www.svd.md	http://svd.md/
109.	„SVD Intercom” S.R.L.	2	20.01.2015	www.svd.md	
110.	„Svice-Netgrup” S.R.L.	2	12.01.2015		
111.	„Ștefadmar” S.R.L.	7	22.01.2015		
112.	„Telecom Grup Sistem” S.R.L.	2	22.01.2015		
113.	„Tele-CRIO” S.R.L.	7	29.01.2015		
114.	„Tele-LUCI” S.R.L.	2,7	26.01.2015		
115.	„Teocam-DI” S.R.L.	2,7	19.01.2015		
116.	„Teodad” S.R.L.	7	02.02.2015		
117.	„Trabia Network” S.R.L.	2	20.01.2015	www.trabia.net	
118.	„TV Box” S.R.L.	7	21.01.2015		
119.	„TV Carp” S.R.L.	7	03.02.2015		
120.	„TV-Net” S.R.L.	2, 7	19.01.2015		
121.	„Uniflux-Line” S.R.L.	5	14.01.2015	www.uniflux-line.net	http://www.uniflux-line.net/documents/Parametrii%20de%20calitate%20pentru%20serviciul%20public%20de%20linii%20C3%AEchiriate%20trimestrul%20III%202014.pdf
122.	„Urscom-TV” S.R.L.	2,7	03.02.2015		
123.	„Vertamar” S.R.L.	7	13.01.2015		
124.	„Vic Grup TV” S.R.L.	7	28.01.2015		
125.	„Vidcan” S.R.L.	7	29.01.2015		
126.	„Videomag” S.R.L.	2,7	22.01.2015		
127.	„Vidoleno-Grup” S.R.L.	7	02.02.2015		
128.	„Virs” S.R.L.	7	21.01.2015		
129.	„Voip Solutie” S.R.L.	3	21.01.2015	www.premiertelecom.md	http://premiertelecom.md/ro/article/reports
130.	„Zeon-Tehno” S.R.L.	2	16.01.2015	www.krona.md	

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

Nr.	Denumire furnizor	Servicii furnizate (¹ Anexe)
1.	„OvateL TDM” S.R.L.	3
2.	„Alternativ-TV” S.R.L.	7
3.	„Sor-Grevo” S.R.L.	7
4.	„Maximarin” S.R.L.	7
5.	„Biersat” S.R.L.	7
6.	„Inet Tehno” S.R.L.	2
7.	„Dovix-TV” S.R.L.	7
8.	„Sky Max” S.R.L.	7
9.	„Artobago” SRL	7
10	„Ivelcor” SC SRL	7
11	„Rinovit-Lux” S.R.L.	7
12	„Vartera Plus” S.R.L.	7
13	„Remig-F” S.R.L.	7
14	„Gririmar TV” S.R.L.	7
15	„Matrix-net” S.R.L.	2
16	„Networks Solutions ” S.R.L.	2

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

Lista furnizorilor, care dețin site-uri proprii și nu au publicat informația privind parametrii de calitate pentru trimestrul IV, anul 2014

Nr.	Denumire furnizor	Site
1.	„Albasat” S.R.L.	www.canalregional.md
2.	„Altnet-Cc ” S.R.L.	www.altnet.md
3.	„Datalink” S.R.L.	www.datalink.md
4.	„Giganet” S.R.L.	www.network.md
5.	„Medianet Grup ” S.R.L.	www.medianet.md
6.	„Megan-TV” S.R.L.	www.tvprim.md
7.	„Norma Telecom” S.R.L.	www.normatelecom.md
8.	„Rebdacons”	www.rise-tv.net
9.	„Stacom Sistem” S.R.L.	www.nextell.md
10.	„Starnet Soluții” S.R.L.	www.starnet.md
11.	„Itsc Int ” S.R.L.	www.pbx.md