



Înregistrat
la Ministerul Justiției al RM
nr. 912 la 19.02.2013

Ministru

_____ **Oleg EFRIM**

CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

HOTĂRÎRE

mun. Chișinău

din 29.11.2012

Nr. 66

pentru modificarea Anexei nr.2 a Hotărârii Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 278 din 17 noiembrie 2009

În temeiul prevederilor art. 9 alin. (1) lit. a), u) și art.60 din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova 2008, nr. 51-54, art.155) și pct. 15 lit. b) al Regulamentului Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 905 din 28 iulie 2008 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.143-144, art.917) și în scopul asigurării drepturilor utilizatorilor finali de a beneficia de informații complete, comparabile și ușor accesibile vizând calitatea serviciilor de acces la Internet, Consiliul de Administrație

HOTĂRĂȘTE:

1. Anexa nr.2 a 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, cu completările ulterioare, înregistrată la Ministerul Justiției al Republicii Moldova nr. 721 din 08 decembrie 2009 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2009, nr.187-188, art. 836), se modifică și va avea următorul cuprins:

PARAMETRII DE CALITATE pentru serviciul public de acces la Internet

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. În sensul prezentei reglementări, termenul de „acces la Internet” trebuie înțeles ca accesul fizic și logic la rețeaua Internet și include toate funcționalitățile care îi permit utilizatorului final să stabilească conexiuni cu alte entități ale rețelei și să acceseze servicii informatice avansate. „Calitatea serviciului” reprezintă efectul însumat al performanțelor unui serviciu, care determină gradul de satisfacție al unui utilizator final cu privire la respectivul serviciu. Alți termeni utilizați în prezenta reglementare au semnificația dată de articolul 2 al Legii comunicațiilor electronice nr.241 din 15 noiembrie 2007

2. În scopul asigurării utilizatorilor finali cu informații accesibile și transparente cu privire la calitatea serviciilor publice de acces la Internet, necesare pentru efectuarea alegerilor de consum, furnizorii vor măsura și publica cel puțin următorii parametri tehnici și administrativi de calitate:

- 1) Termenul necesar pentru furnizarea serviciului;
- 2) Timpul de conectare;
- 3) Viteza de transfer a datelor;
- 4) Termenul de remediere a deranjamentelor;
- 5) Frecvența reclamațiilor utilizatorului final;
- 6) Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente;
- 7) Reclamația taxării serviciilor;
- 8) Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali.

3. Parametrii de calitate stabiliți în prezenta anexă, în continuare parametri, se aplică serviciului public de acces la Internet, indiferent de suportul sau tehnologiile utilizate, ori de modalitatea de furnizare a serviciului. Prezenta anexă se aplică ofertelor comerciale de servicii de acces la internet destinate publicului, aplicabile în relația cu utilizatorii finali, cu excepția ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe.

4. Parametrii de calitate trebuie incluși, după caz, în contractele încheiate cu utilizatorii finali sau în condițiile generale de furnizare a serviciului.

II. DEFINIREA PARAMETRILOR DE CALITATE ȘI CONSIDERENTE PRIVIND MĂSURAREA VALORILOR ACESTORA

5. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului

1) Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către un furnizor a unei cereri valide de furnizare sau, după caz, activare a serviciului de acces la Internet și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru utilizatorul final care a formulat cererea.

2) O cerere validă poate fi formulată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor.

3) Parametrul dat va fi măsurat și publicat pentru serviciul public de acces la Internet la puncte fixe.

4) Se măsoară și se publică în mod separat, pentru fiecare din termenele de furnizare a serviciului de acces la Internet, asumate de furnizor în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri specifici:

- a) durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri;
- b) durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri;
- c) procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp asumat de furnizor.

5) În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, vor fi publicate următoarele informații asociate parametrului de calitate:

- a) programul și modalitatea de primire a cererilor de către furnizor;
- b) intervalul standard de timp pentru efectuarea instalărilor, în cazul în care furnizorul și-a prevăzut un astfel de interval.

6) Colectarea datelor și calculul parametrilor se realizează prin monitorizarea înregistrărilor reale din perioada de raportare, pe tipuri de tehnologii de acces, luându-se în considerare numai cererile pentru care sunt îndeplinite condițiile tehnice de instalare.

7) Durata de soluționare a cererilor se calculează în zile calendaristice. Dacă serviciul este funcțional și devine disponibil utilizatorului final în aceeași zi în care acesta a formulat cererea, atunci termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet se consideră o zi.

8) În cazul în care pentru instalarea și activarea serviciului nu este necesară intervenția la punctul de furnizare a serviciului a unei echipe tehnice a furnizorului, termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet se calculează din momentul în care cererea utilizatorului de activare a serviciului a ajuns la furnizor și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru utilizatorul final.

9) Parametrii specifici prevăzuți la aliniatul 4) lit. a) și b) se măsoară astfel:

- a) se sortează intervalele de timp măsurate pentru furnizarea serviciului de acces la Internet în ordine crescătoare;
- b) x % din numărul total de măsurări efectuate reprezintă un număr "n" care va fi rotunjit prin lipsă;
- c) a "n"-a poziție din lista de măsurări ordonată ascendent va fi parametrul "durata în care se încadrează x % din cele mai rapid soluționate cereri".

10) Dacă un furnizor agreează cu utilizatorul final că o cerere referitoare la conectări multiple sau alte servicii să se deruleze în etape, fiecare termen de livrare convenit se va contoriza ca o înregistrare separată.

11) De asemenea, când utilizatorul final solicită furnizarea serviciului în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se contorizează ca o înregistrare separată.

12) În cazul în care furnizorii oferă termene de furnizare diferite pentru persoane fizice și persoane juridice, ori în funcție de alte criterii, statisticile vor fi publicate separat.

13) Statisticile includ toate conexiunile instalate în perioada de raportare, indiferent de data primirii cererilor pentru furnizarea serviciului.

14) Următoarele cereri sunt incluse în statistici:

- a) cererile de furnizare a serviciului prin instalarea unei noi linii de acces;
- b) cererile de furnizare a serviciului prin intermediul unei linii de acces existente.

15) Nu se includ în statistici:

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;

- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
- c) cazurile în care utilizatorul final nu a permis, în perioada termenelor convenite, accesul în locația de furnizare a serviciului în vederea realizării operațiunilor de instalare;
- d) pentru parametrii stabiliți la aliniatul 4) lit. a) și b), cazurile în care întârzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind incluse în statistica aferentă parametrului prevăzut la aliniatul 4) lit. c).

16) În vederea asigurării posibilității de verificare a datelor publicate, furnizorii vor păstra înregistrările referitoare la parametrul "termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet" care vor cuprinde data cererii inițiale de furnizare a serviciului de acces la Internet, precum și data recepționării sau punerii în funcțiune a serviciului.

17) În contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali sau în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, va fi inclus nivelul de calitate asumat de furnizor aferent parametrului "termenul necesar pentru furnizarea accesului la Internet".

6. Timpul de conectare

1) Timpul de conectare reprezintă perioada care începe când conexiunea de date între Test-PC (Calculator Personal) și Test-Server este stabilită și se încheie când procesul de conectare este realizat cu succes. Acest parametru este aplicabil tuturor serviciilor de acces la Internet accesate prin intermediul unui proces de conectare.

2) O încercare de conectare se consideră fără succes în cazul în care procesul de conectare eșuează pentru orice motiv, indiferent că eroarea e cauzată de rețeaua de acces sau de furnizorul de servicii de acces la Internet. În cazul în care mai mult de 5 încercări consecutive de conectare eșuează, se consideră că serviciul de acces la Internet al furnizorului este indisponibil.

3) Procesul de conectare reprezintă un proces, compus din mai multe etape, care include atât autentificarea, precum și alte sarcini de lansare a unui sistem în vederea furnizării accesului către servicii sau resurse pentru utilizatorii finali.

4) Autentificarea reprezintă procesul de verificare a identității pretinse, cu scopul de a asigura că identitatea declarată a utilizatorului final este corectă.

5) Parametrul dat va fi măsurat și publicat pentru serviciul public de acces la Internet la puncte fixe.

6) Se măsoară numărul de conectări cu succes.

7) Se măsoară și se publică în mod separat, pentru fiecare din timpurile de conectare (de) la serviciul de acces la Internet, în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor indicatori:

a) timpul în care se încadrează 80% din cele mai rapide conectări realizate;

b) timpul în care se încadrează 95% din cele mai rapide conectări realizate.

8) Statisticile se vor calcula în baza apelurilor de test efectuate. Încercările de conectare clasificate ca fiind fără succes se exclud.

7. Viteza de transfer a datelor

1) Viteza de transfer a datelor reprezintă rata de transmitere a datelor, măsurată în kilobiți/secundă (kbit/s) sau megabiți/secundă (Mbit/s), realizată separat pentru transmisia fișierului de test specificat, oferit de Agenție, pentru sensul de descărcare (download) și respectiv, încărcare (upload), între pagina de internet a furnizorului și echipamentul terminal al utilizatorului final.

2) Viteza de transfer a datelor depinde de tehnologia utilizată în perimetrul rețelei gestionate de furnizor, fiind indicată viteza nominală sau maximă de transfer a datelor.

3) Viteza nominală/maximă de transfer a datelor este viteza specificată în oferta comercială a furnizorului (drept capacitate a rețelei instalate conform soluției tehnice implementate de furnizor).

4) Viteza minim garantată de transfer a datelor este viteza minimă pe care furnizorul se obligă să o asigure conform ofertei comerciale sau contractului încheiat cu utilizatorul final.

5) Viteza măsurată de transfer a datelor se calculează în timp real, prin împărțirea mărimii fișierului de test la timpul de transfer necesar pentru o transmisie completă și fără eroare. Fișierul de test va conține o secvență de numere generate aleator și va avea o dimensiune de cel puțin două ori mai mare decât viteza nominală/maximă de transfer a datelor. De asemenea, fișierul de test poate conține date deja comprimate, de exemplu fișiere de tip (*.zip) sau (*.jpg) cu dimensiune indicată mai sus. Timpul de transfer este perioada de timp care începe în momentul când rețeaua de acces a primit informația necesară pentru a începe transferul și se încheie în momentul când ultimul bit al fișierului de test a fost recepționat.

6) Viteza medie de transfer a datelor se determină ca media aritmetică a vitezelor măsurate de transfer a datelor.

7) Se măsoară și se publică în mod separat, pentru sensul de descărcare (download) și respectiv, încărcare (upload), corespunzător fiecărei viteze nominale/maxime de transfer a datelor și/sau viteze minim garantate de transfer a datelor, dacă este cazul, valorile următorilor parametri specifici:

- a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor;
 - b) viteza minim garantată de transfer a datelor, dacă este cazul;
 - c) viteza măsurată de transfer a datelor (se va măsura și publica informația privind valoarea în care se încadrează 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse și valoarea în care se încadrează 5% din cele mai joase rate de viteză atinse);
 - d) viteza medie de transfer a datelor măsurată;
 - e) numărul de măsurări efectuate.
- 8) Viteza de transfer a datelor se va măsura cu respectarea următoarelor condiții:
- a) vor fi efectuate cel puțin câte 50 de încercări de test pentru fiecare interval de timp și localitate specificate mai jos și pentru fiecare sens (descărcare, încărcare);
 - b) la punctul terminal al rețelei;
 - c) în condițiile în care la linia de acces este conectat un singur echipament terminal;
 - d) în zile de lucru, separat pentru intervalul orelor de vârf (10.00-18.00) și intervalul în afara orelor de vârf;
 - e) separat în mun. Chișinău și în cel puțin una din localitățile cu o populație de cel puțin 50 000 de locuitori;
 - f) în spațiu deschis (pentru serviciul de acces la Internet la puncte mobile);
 - g) cu indicarea tipului și modelului de echipament terminal utilizat la măsurări;
 - h) testele pot fi efectuate manual sau automatizat.

9) În ofertele comerciale ale furnizorului, în condițiile generale de furnizare a serviciului, și/sau în contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali, după caz, vor fi incluse viteza nominală/maximă de transfer a datelor și viteza minimă garantată de transfer a datelor. În cazul în care furnizorul nu asigură o viteză minimă garantată, acesta va menționa acest lucru explicit în contract, în condițiile generale sau în oferta sa comercială, după caz.

8. Termenul de remediere a deranjamentelor

1) Termenul de remediere a deranjamentelor reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către furnizor a unei reclamații, în formă verbală, scrisă sau în altă formă acceptată de furnizor, privind un deranjament validat și momentul în care elementul serviciului sau serviciul de acces la Internet reclamat a fost readus în parametrii normali de funcționare.

2) O reclamație privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii sau degradării serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor, și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la Internet, necesitând efectuarea de reparații. În cazul serviciului de acces la Internet furnizat fără garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamație privind un deranjament constă doar în întreruperea furnizării serviciului.

3) În cazul serviciului de acces la Internet la puncte mobile, se va măsura și publica valoarea pentru accesul dedicat la Internet la puncte mobile.

4) Se măsoară și se publică în mod separat, pentru fiecare din termenele de remediere a deranjamentelor, incluse de furnizor în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri specifici:

a) durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide;

b) durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide;

c) procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp asumat de furnizor.

5) În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, va fi publicată și informația asociată parametrului de calitate referitoare la intervalul standard de timp pentru primirea reclamațiilor și înlăturarea deranjamentelor, dacă furnizorul și-a prevăzut un asemenea interval.

6) În cazul existenței unor situații excepționale, furnizorii pot oferi suplimentar nivelurilor parametrilor de calitate menționați și valori care exclud efectele acestor circumstanțe. În acest caz va fi publicată o precizare care explică diferențele dintre cele două valori.

7) Durata de remediere a deranjamentelor se măsoară în ore.

8) Statisticile vor include toate reclamațiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul. Măsurările acestor parametri se vor face prin monitorizarea tuturor înregistrărilor privind remedierea deranjamentelor valide în perioada de raportare.

9) Parametrii prevăzuți la aliniatul 4) lit. a) și b) se calculează astfel:

a) se sortează intervalele de timp măsurate pentru remedierea deranjamentelor în ordine crescătoare;

b) x% din numărul total de măsurători efectuate reprezintă un număr "n" care va fi rotunjit prin lipsă;

c) a "n" - a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul "durata în care se încadrează x% din cele mai rapid remediate deranjamente validate".

10) Nu se includ cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a furnizorului, cu privire la care acesta nu poate primi informații privind remedierea problemei apărute. De asemenea, nu se vor include în statistică cazurile în care se primesc reclamații pentru deranjamente care au fost deja remediate și nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final.

11) Pot fi excluse din statistici cazurile în care:

a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locația utilizatorului final și acest acces nu este posibil atunci când se dorește efectuarea remedierii;

b) utilizatorul final solicită amânarea remedierii deranjamentului.

12) La determinarea termenului de remediere a deranjamentelor, furnizorii care aleg să includă cazurile sus-menționate pot extrage din termenul contorizat întârzierile datorate utilizatorului final.

13) Dacă furnizorul nu poate face distincția între deranjamentele produse în propria rețea, deranjamentele produse în alte rețele, deranjamentele produse de echipamentele terminale aflate

în proprietatea utilizatorului final, deranjamentele invalidate atunci va utiliza pentru toți parametrii numărul total de deranjamente reclamate, precizând în documentul publicat acest lucru.

14) În vederea asigurării posibilității de verificare a datelor publicate, atât reclamația privind deranjamentul, cât și raportul de remediere vor preciza data și ora de înregistrare, respectiv de remediere a deranjamentului.

15) În contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, va fi inclus nivelul de calitate asumat de furnizor aferent indicatorului "termenul de remediere a deranjamentelor".

9. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

1) Frecvența reclamațiilor utilizatorului final reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final în perioada de raportare, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor.

2) Se măsoară și se publică valoarea parametrului "numărul reclamațiilor înregistrate per utilizator final în perioada de raportare". În cazul serviciului de acces la Internet la puncte mobile, se va măsura și publica valoarea pentru accesul dedicat la Internet la puncte mobile.

3) În cazul existenței unor reclamații datorate interferențelor prejudiciabile produse de rețele de comunicații electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, parametrul publicat poate exclude efectele acestor interferențe, urmând ca reclamațiile datorate interferențelor prejudiciabile să fie măsurate separat fără a fi publicate.

4) În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, va fi publicată și informația asociată parametrului de calitate "frecvența reclamațiilor utilizatorului final", referitoare la programul și modalitatea de primire a reclamațiilor de către furnizor.

5) Statistica include toate reclamațiile primite în perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat în reclamație. Furnizorul are obligația de a întocmi și de a actualiza permanent un registru în care vor fi înscrise toate reclamațiile primite de la utilizatorii finali, evidențiindu-se separat reclamațiile referitoare la deranjamente, respectiv cele privind corectitudinea facturării. Pentru fiecare reclamație primită, furnizorul comunică utilizatorului final un număr de înregistrare.

6) În cazul în care mai mulți utilizatori finali transmit furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se măsoară și se numără separat.

7) Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se măsoară separat, dar este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

8) Numărul de reclamații înregistrate per utilizator final se calculează ca raport între numărul total de reclamații și numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces la Internet înregistrați pînă în ultima zi a perioadei de raportare.

10. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

1) Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

2) Se măsoară și se publică numărul de reclamații referitoare la deranjamente, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare. În cazul serviciului de acces la Internet la puncte mobile, se va măsura și publica valoarea pentru accesul dedicat la Internet la puncte mobile.

3) În cazul existenței unor reclamații datorate interferențelor prejudiciabile produse de rețele de comunicații electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, parametrul publicat poate exclude efectele acestor interferențe, urmând ca reclamațiile datorate interferențelor prejudiciabile să fie contorizate separat, fără a fi publicate.

4) Statistica include toate reclamațiile referitoare la deranjamente validate, primite în perioada de raportare.

5) O reclamație referitoare la un deranjament validat, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor, constă într-o reclamație cauzată de întreruperea sau degradarea serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor, și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la Internet, necesitând efectuarea de reparații.

6) În cazul deranjamentelor remediate, reclamațiile ulterioare formulate de alți utilizatori finali care reclamă aceleași deranjamente sunt considerate validate.

7) În cazul în care mai mulți utilizatori finali transmit furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

8) Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se măsoară separat, dar este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

9) Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente se calculează ca raport între numărul total de reclamații referitoare la deranjamente validate și numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces la Internet înregistrați până în ultima zi a perioadei de raportare.

11. Reclamația taxării serviciilor

1) Reclamația taxării serviciilor este o reclamație privind corectitudinea taxării (facturării) serviciilor furnizate, care reprezintă o expresie a dezacordului utilizatorului final în legătură cu corespondența dintre obligația sa de plată și serviciile efectiv furnizate, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor.

2) Reclamația privind corectitudinea taxării reprezintă raportul dintre numărul reclamațiilor cu privire la corectitudinea taxării, acumulate în perioada de raportare și numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces la Internet înregistrați până în ultima zi a aceleiași perioade.

3) Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depășirea limitei de trafic incluse în abonament, suma totală tarifată ori alte asemenea elemente ce determină reținerea obligației de plată.

4) O reclamație privind corectitudinea taxării nu trebuie confundată cu o explicație cerută în legătură cu taxarea sau factura (o cerere de informație) ori cu raportarea unui deranjament.

5) Se măsoară și se publică valoarea parametrului "reclamația taxării serviciilor".

6) Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin măsurarea numărului de reclamații cu privire la corectitudinea taxării, primite de la abonați.

7) Statistica include toate reclamațiile legate de taxare primite în perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizării serviciului de acces la Internet sau orice alte elemente invocate în reclamație.

8) Determinarea acestui parametru se realizează împărțind numărul total de reclamații cu privire la corectitudinea taxării, înregistrate în perioada de raportare, la numărul total al taxărilor efectuate în aceeași perioadă.

9) În cazul serviciului de acces la Internet la puncte mobile, se va măsura și publica valoarea pentru accesul dedicat la Internet la puncte mobile.

12. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

1) Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali reprezintă intervalul de timp, calculat în zile, cuprins între momentul primirii de către un furnizor a unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost soluționată.

2) Se măsoară și se publică în mod separat, pentru fiecare din termenele de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, asumate de furnizor în contractele încheiate cu

utilizatorii finali ori în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri specifici:

- a) durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații;
 - b) durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații;
 - c) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor.
- 3) Durata de soluționare a reclamațiilor se calculează în zile. Statistica include toate reclamațiile valide primite în perioada de raportare.
- 4) În cazul în care furnizorul își asumă termene diferite de remediere a reclamațiilor în funcție de tipul acestora, statisticile pot fi publicate separat pentru fiecare tip de reclamație.
- 5) Parametrii stabiliți la aliniatul 2) lit. a) și b) se calculează astfel:
- a) se sortează intervalele de timp măsurate pentru soluționarea reclamațiilor primite de la utilizatorii finali în ordine crescătoare;
 - b) x% din numărul total de măsurări efectuate reprezintă un număr "n" care va fi rotunjit prin lipsă;
 - c) a "n"-a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul "durata în care se încadrează x% din cele mai rapid soluționate reclamații".
- 6) În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se măsoară și se numără separat.
- 7) Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se măsoară separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.
- 8) La determinarea termenului de soluționare a reclamațiilor, furnizorul poate elimina perioada întârzierilor în soluționare datorate utilizatorului final.
- 9) Dacă termenul de soluționare a unei reclamații este amânat deoarece este necesară colaborarea cu utilizatorul final, iar aceasta nu poate fi obținută într-un timp rezonabil, respectiva reclamație poate fi exclusă din statistici.
- 10) În contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, va fi inclus nivelul de calitate asumat de furnizor aferent parametrului "termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali".

13. Periodicitatea raportărilor de către furnizori a parametrilor

Furnizorii au obligația de a prezenta Agenției și de a publica trimestrial pe paginile sale web informația despre valoarea parametrilor de calitate pentru serviciul furnizat.

14. Valoarea parametrilor de calitate pentru furnizarea serviciului public de acces la Internet

Valoarea parametrilor de calitate pentru furnizarea serviciului public de acces la Internet se prezintă Agenției și se publică în următoarea formă:

Parametru	Valoarea recomandată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98
2. Timpul de conectare	
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,5
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2,5
3. Viteza de transfer a datelor	
3.1 Dial-up:	
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 realizată 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.					min. 50
3.2 ISDN, (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate:					
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s					-
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s					56
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată 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.					min. 50
3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod,					
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.					min. 50
3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală,					
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s					-
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s					1/0,5
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), kbit/s					-/-
e) numărul de măsurări efectuate.					min. 50
3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x					
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.					Min. 50
ACCES LA PUNCTE MOBILE					
		Mun. Chișinău		Alte loc. >50000	
		Inafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Inafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
3.6 CDMA EVDO					
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.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50
3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,					
		Inafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Inafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
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.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50
3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evolutii pe termen lung					
		Inafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Inafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
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.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50
3.9 GPRS-CSD, Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicatii Mobile de Date, (General packet radio service)	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	9,6/9,6			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-			
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată 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), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50
3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	60/40			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/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), kbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50
3.11 GPRS / EDGE, (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită,	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	177,6/118,4			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-			
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată 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.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50
3.12 IEEE 802.11, (WiFi)	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
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.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50
3.13 IEEE 802.16, (Wireless WiMax)	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
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.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50
4. Termenul de remediere a deranjamentelor				
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24			
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48			
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95			
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final				
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1			
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente				
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1			
7. Reclamația taxării serviciilor				
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0,5			
8. Termenul de soluționare				
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21			
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30			
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min.95			

2. Prezenta hotărâre intră în vigoare la 1 aprilie 2013 și se publică în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

3. Până la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri, furnizorii vizați vor crea condiții pentru organizarea evidenței și măsurarea parametrilor de calitate prescriși.

**Președintele Consiliului
de Administrație**

Sergiu SITNIC

**Membrii Consiliului
de Administrație**

Ion POCHIN

Iurie URSU