



CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

HOTĂRÎRE

mun. Chișinău

din 29.11.2012

Nr. 67

pentru modificarea și completarea Anexei nr.2 a Hotărârii Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 23 din 03 august 2010

În vederea implementării Hotărârii Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 278 din 17 noiembrie 2009 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2009, 187-188, art. 836) privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice, cu modificările și completările ulterioare, 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. 23 din 03 august 2010 privind aprobarea modelelor formularelor tipizate pentru publicarea și prezentarea informației privind asigurarea parametrilor de calitate la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice se modifică și se expune în redacție nouă conform anexei.

2. Prezenta hotărâre intră în vigoare la 1 aprilie 2013 și se publică pe pagina-web oficiala a Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației.

**Președintele Consiliului
de Administrație**

Sergiu SÎTNIC

**Membrii Consiliului
de Administrație**

Ion POCHIN

Iurie URSU

INFORMAȚIE

**privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la
Internet**

(trimestrul și anul/anul)

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

NOTĂ:

1. Informația se prezintă la ANRCETI în unul dintre următoarele moduri:
 - a) prin depunere, personal sau de către un reprezentant al furnizorului, sub luare de semnătură;
 - b) prin serviciul poștal de trimitere recomandată cu confirmare de primire la adresa ANRCETI: bd. Ștefan cel Mare 134, of. 410, mun. Chișinău;
 - c) suplimentar la p. a) și b) Informația poate fi transmisă în mod electronic la e-mail: office@anrceti.md.
2. Publicarea informației se efectuează prin plasarea acesteia în oficiile comerciale și pe paginile de Internet ale furnizorului.
3. Telefon de contact: 022251317

Semnătura _____

L.Ș.

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
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		Mun. Chișinău		Alte loc. >50000	
3.6 CDMA EVDO	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	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				
3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	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				
3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evolutii pe termen lung	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	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				
3.9 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	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	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	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	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	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 remedierea 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	