



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

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

În conformitate cu Hotărârea Consiliului de Administrație al 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 ansamblul de caracteristici, care exprimă integral necesitățile explicite și implicite ale 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 II al anului 2014 s-a stabilit următoarele:

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

Din 133 de furnizori notificați ca furnizori a serviciilor publice de comunicații (*furnizori activi din totalul celor autorizați, care au abonați conectați*), 110 furnizori au prezentat rapoartele privind parametrii de calitate pentru trimestrul de gestiune, ceea ce constituie 83 la sută. Din cei 110 furnizori care au prezentat rapoartele, 41 – le-au prezentat în termen, iar 69 - după expirarea termenului. *Lista furnizorilor care au prezentat rapoartele respective este specificată în Anexa 1 a prezentului Raport.*

Dinamica pe ultimele 4 trimestre privind prezentarea rapoartelor de calitate de către furnizori este prezentată în diagrama din figura 1. Conform graficului din fig. 1, numărul furnizorilor care prezintă în termen rapoartele de calitate este în creștere continuă, de la 8 furnizori în trim. III, 2013, la 41 furnizori în trim. II, 2014.

Pentru a menține gradul de raportare a furnizorilor, în perioada de referință au fost întreprinse măsuri de informare suplimentară: notificarea prin e-mail a circa 53 de furnizori vizând prezentarea în termen a rapoartelor, întocmirea și expedierea prin poștă a 47 de scrisori de atenționare, apeluri telefonice, etc.

Măsurile suplimentare de informare au fost ignorate de 23 de furnizori care nu și-au onorat obligația de prezentare și publicare trimestrială a informației cu privire la parametrii de calitate. Lista acestor furnizori se regăsește în Anexa 2 a prezentului Raport.

Similar situației din trimestrul precedent majoritatea furnizorilor care nu au prezentat rapoartele respective sunt operatori TV-cablu din localități rurale cu un număr nesemnificativ de abonați.

Pct.5 al HCA nr.278 din 17.11.2009 obligă furnizorii să publice pe paginile sale de Internet (și în oficiile comerciale) informațiile privind asigurarea calității serviciilor furnizate. Astfel 24 din cei 110 de furnizori, care au prezentat rapoartele, au publicat informația trimestrială pe site-urile lor web (circa 18% din numărul total de furnizori). Datele din acest trimestru denotă o stabilizare a situației în vederea prezentării și publicării rapoartelor, datele fiind puțin peste nivelul trimestrului precedent. (vezi figura 2).

Figura 1. Dinamica prezentării rapoartelor

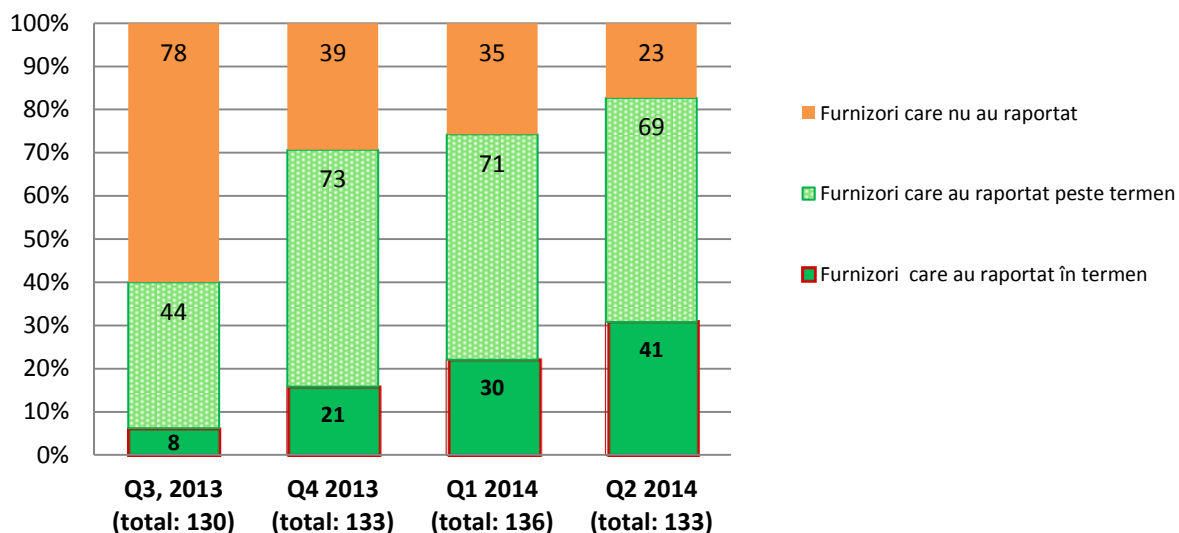
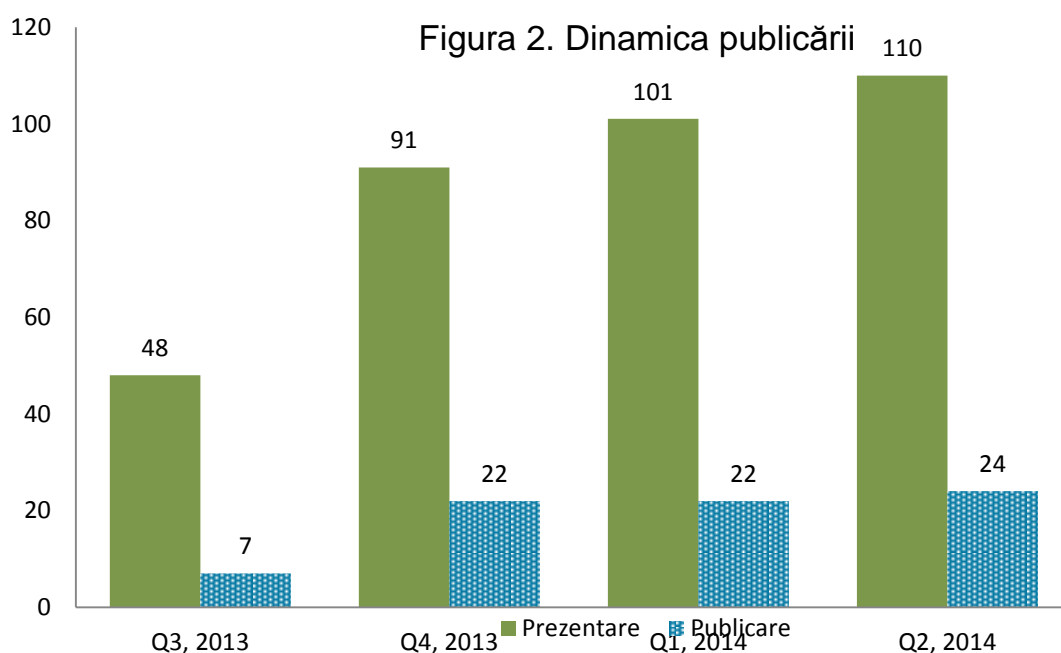


Figura 2. Dinamica publicării



În urma monitorizării efectuate, din totalul furnizorilor care nu au prezentat rapoartele respective au fost identificați 13 furnizori, care sistematic nu-și onorează această obligație și ignoră măsurile suplimentare de informare a furnizorilor întreprinse de ANRCETI.

2. Abateri de la valorile recomandate ale parametrilor de calitate

În urma analizei rapoartelor prezentate de furnizori au fost depistate unele abateri de la valoarea parametrilor recomandați de ANRCETI, în special la furnizorii de comunicații electronice cu o pondere semnificativă pe piața serviciilor de comunicații electronice: S.A. "Moldtelecom", S.A. "Orange", S.A. "Moldcell", S.R.L. "StarNet Soluții", S.R.L. „Sun Communications„.

2.1. Telefonie mobilă

2.1.1. 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.	79,0 %	80%
„Moldtelecom” S.A.	76,0 %	
„Orange” S.A.	72,6 %	

2.1.2. Rata deranjamentelor, remediate în timpul stabilit

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldtelecom” S.A.	94 %	95%
„Moldcel” S.A.	91 %	

2.2. Telefonie fixă

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

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldtelecom” S.A.	76 %	90%

2.3. Acces la Internet

2.3.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului, 95% din cele mai rapid soluționate cereri.

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Starnet soluții” S.R.L.	31 zile	21 zile

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

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldtelecom” S.A.	28 ore	24 ore

2.3.3. Termenul de remediere a 90% din cel mai rapid remediate deranjamente

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldtelecom” S.A.	60 ore	48 ore

2.3.4. Rata reclamațiilor referitoare la deranjamente

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Sun Communication” S.R.L.	0,915%	0,1 %

2.4. Televiziune

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

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Focus Sat” S.R.L.	48 ore	24 ore
„Moldtelecom” S.A.	37 ore	

2.4.2. Termenul de remediere a 90% din cel mai rapid remediate deranjamente

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Focus Sat” SRL	72 ore	48 ore
„Moldtelecom” S.A.	66 ore	

3. Concluzii

În scopul redresării situației legate de aplicarea eficientă a reglementărilor în vigoare privind asigurarea calității serviciilor furnizate, inclusiv respectarea termenului de prezentare a rapoartelor trimestriale respective de către furnizorii de comunicații electronice, propunem:

- Continuarea practicii de consultare a furnizorilor de comunicații electronice privitor la modul de completare corectă a rapoartelor prin toate mijloacele accesibile (telefon, e - mail, întâlniri).
- Desfășurarea în continuare a seminarelor de inițiere și consultanță a furnizorilor în zonele de sud și centru ale republicii, orientate spre familiarizarea cu procesul de măsurare și publicare a valorilor parametrilor de calitate.
- Elaborarea caietului de sarcini vizând implementarea modulului electronic ”Parametrii de calitate” în scopul prezentării exclusive a unor valori medii a parametrilor de calitate, calculate pentru toți furnizorii, inclusiv pentru evaluarea evoluției în timp a indicatorilor administrativi de calitate pentru fiecare furnizor.
- Avertizarea și/sau sancționarea, după caz, a furnizorilor nedisciplinați, în colaborare cu Direcția Monitorizare și Control.

Anexa 1

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

Nr.	Denumire furnizor	Servicii (Anexe)	Data prezentării	Site	Adresa publicării pe pagina Internet
1.	„Acer-COM” S.R.L.	2	14.07.2014		
2.	„Adinet-COM” S.R.L.	2	11.08.2014		
3.	„Adisan Service” S.R.L.	2	13.08.2014		
4.	„Agenția Transcor” S.R.L.	2	17.07.2014	www.city.md	
5.	„Air System Communication” S.R.L.	2	18.07.2014		
6.	„Albasat” S.R.L.	2,7	28.07.2014	canalregional.md	
7.	„Algen-COM” S.R.L.	2,7	19.08.2014		
8.	„Alternativ-TV” S.R.L.	7	29.07.2014		
9.	„Altnet-Cc” S.R.L.	1,2	14.07.2014	altnet.md	
10.	„AMT” S.R.L.	2,7	15.07.2014		
11.	„Andaş TV” S.R.L.	2,7	01.07.2014		
12.	„Andridan Impex” S.R.L.	2,7	11.07.2014		
13.	„Arax-Impex” S.R.L.	1,2,3,4,7	18.07.2014	arax.md	http://www.arax.md/ro/quality-parameters , www.zebra.md/ro/quality
14.	„Arion-Mar” S.R.L.	7	28.07.2014		
15.	„Aurnet” S.R.L.	2	11.08.2014		http://aurnet.md/Calitatea%20serviciului%20prestat.pdf
16.	„Biolinf-Co” S.R.L.	2	03.07.2014		
17.	„Caghet Plus” S.R.L.	7	05.08.2014		
18.	„Calea Ferată Din Moldova” Î.S	1	28.07.2014	www.railway.md	http://railway.md/ro/info/info.htm
19.	„Cartel-Sistem” S.R.L.	1	18.07.2014	www.sipnet.md	http://www.sipnet.md/ru/reports/
20.	„Cazmarex-TV” S.R.L.	7	10.07.2014		
21.	„Centrul de Telecomunicații Speciale” Î.S.”	1,2	30.07.2014	cts.md	http://www.cts.md/ro/content/parametri-de-calitate http://www.cts.md/ro/content/parametri-de-calitate-servicii-de-telefonie-fixa
22.	„Chihavis” S.R.L.	7	10.07.2014		
23.	„Concession” S.R.L.	7	10.07.2014		
24.	„Coscomsat” S.R.L.	7	30.07.2014		
25.	„CTC Alfa” S.R.L.	7	24.07.2014		
26.	„Cvazar-Sist” S.R.L.	7	04.08.2014		
27.	„Danis” S.R.L.	1,2,7	11.07.2014	danisnet.md	www.danisnet.md/modules/menus/text.php?menu_id=13&id=23
28.	„Danord-Service” S.R.L.	2,7	28.07.2014		
29.	„Dassco Sistem” S.R.L.	7	12.08.2014		
30.	„Data Network Communication” S.R.L.	2	15.07.2014	www.datacom.md/	http://datacom.md/calitate.html
31.	„Datalink” S.R.L.	2	16.07.2014	www.datalink.md	
32.	„Dic” S.R.L.	7	16.07.2014		
33.	„Dolmar-Impex” S.R.L.	7	09.07.2014		
34.	„Elechservice-Grup” S.R.L.	2,7	01.07.2014		
35.	„Electronservice” S.R.L.	7	10.07.2014		
36.	„Etelecom Internațional” S.R.L.	5	10.07.2014	www.etelecom.md	
37.	„Eurostock” S.R.L.	1	28.07.2014	www.eurostock.md	
38.	„Excelenter-COM” S.R.L.	7	05.08.2014		
39.	„Focus Sat” S.R.L.	7	04.08.2014		
40.	„Galabis Prim” S.R.L.	7	16.07.2014		
41.	„Glavslavia” S.R.L.	7	19.08.2014		
42.	„Gradji-Sat” S.R.L.	2	08.07.2014		
43.	„Griax-I.V.” S.R.L.	7	12.08.2014		
44.	„Inet Express” S.R.L.	2	23.07.2014	www.inet.md	www.inet.md/Parametre.html
45.	„Interservicii” S.R.L.	7	18.08.2014		
46.	„Interval-TV” S.R.L.	7	08.07.2014		
47.	„Iristel Mol” S.R.L.	3	23.07.2014		www.iristel.md/parametri-de-calitate/
48.	„Itintegro” S.R.L.	3	21.07.2014	integro.md	www.integro.md/38
49.	„Itns.Net” S.R.L.	2	08.08.2014	http://www.itns.md	www.itns.md/raport_anrceti/

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

Nr	Denumire furnizor	Servicii (Anexe)	Data prezentării	Site	Adresa publicării pe pagina Internet
50.	„Itsc Int” S.R.L.	1	29.07.2014	www.pbx.md	
51.	„Iurtas-Nord” S.R.L.	7	11.08.2014		
52.	„Kiwi Studio” S.R.L.	2,7	06.08.2014		
53.	„Laritex-TV” S.R.L.	7	04.08.2014		
54.	„Larom TV” S.R.L.	2,7	01.08.2014		
55.	„Logitera” S.R.L.	2	01.08.2014	www.logitera.md	http://logitera.md/2014-II.pdf
56.	„Luxat-TV” S.R.L.	7	30.07.2014		
57.	„Mariceanu” Î.I.	2	29.07.2014		
58.	„Maximarin” S.R.L.	7	11.08.2014		
59.	„Media Digital Sisteme” S.R.L.	1	01.08.2014		
60.	„Medianet” S.R.L.	1,2	18.08.2014	www.medianet.md	
61.	„Megan-TV” S.R.L.	7	25.07.2014		
62.	„Metical” S.R.L.	1,2,7	03.07.2014		http://orhei.starnet.md
63.	„Moldcell” S.A.	2,6	22.07.2014	Moldcell.md	www.moldcell.md/rom/private/despre_moldcell/despre_compani_e/parametrii_de_calitate
64.	„Moldtelecom” S.A.	1,2,3,4,5,6,7	18.07.2014	Moldtelecom.md	www.moldtelecom.md/parametrii-de-calitate-de-prestare-serviciilor
65.	„Netsat DV” S.R.L.	7	16.07.2014		
66.	„Next” S.R.L.	2	14.07.2014		
67.	„Nicsil TV” S.R.L.	7	10.07.2014		
68.	„Norma Telecom” S.R.L.	2	21.07.2014	www.normatelecom.md	
69.	„Oldima” S.R.L.	2,7	15.08.2014		
70.	„Olveltel” S.R.L.	7	07.08.2014		
71.	„Orange Moldova” S.A.	1,2,6	18.07.2014	Orange.md	www.orange.md/?p=1&c=8&sc=86&l=1
72.	„Petin TV” S.R.L.	7	04.08.2014		
73.	„Radivaxplus-TV” S.R.L.	7	18.07.2014		
74.	„Rasv-TV” S.R.L.	7	19.08.2014		
75.	„Ravivalnis” S.R.L.	7	21.07.2014		
76.	„Razintecom” S.R.L.	7	16.07.2014		
77.	„Renam” S.R.L.	2	04.08.2014	www.renam.md	www.renam.md/index.php?option=com_content&task=view&id=174&Itemid=12
78.	„Revafar-COM” S.R.L.	7	11.08.2014		
79.	„Riscom” S.A.	1,2	08.07.2014	www.riscom.net	http://riscom.net/support/test.html
80.	„Roxnet-COM” S.R.L.	2	14.07.2014	www.roxnet.md	http://www.roxnet.md/doc.php
81.	„S.G.B. Media” S.R.L.	7	29.07.2014		
82.	„Scortel” S.R.L.	1,2	01.08.2014	www.scortel.md	
83.	„Sebis Sat” S.R.L.	7	06.08.2014		
84.	„Sicres” S.R.L.	1,2,3	18.07.2014	www.sicres.md	www.sicres.md/ro/quality
85.	„Sillivivad-TV” S.R.L.	7	30.07.2014		
86.	„Somar TV” S.R.L.	7	05.08.2014		
87.	„Sor-Grevo” S.R.L.	7	24.07.2014		
88.	„Stamet Servicii” S.R.L.	2	31.07.2014		
89.	„Stamet Soluții” S.R.L.	2,3	21.07.2014	www.starnet.md	http://starnet.md/files/pdf-files/Raport_Calitate_Internet.pdf , http://starnet.md/files/pdf-files/Raport_Calitate_Telefonie.pdf
90.	„Studio An-TV” S.R.L.	2,7	22.07.2014	www.antvinternet.com/	http://www.antvinternet.com/
91.	„Sun Communications” S.R.L.	1,2,3,7	21.07.2014	www.suncommunication s.md	http://suncommunications.md/admin/uploads/legal/Informatie_pa_rametrii_de_calitate_a_serviciului_public_de_telefonie_fixa_Tri_mestru_1_2014.pdf
92.	„Svd Infosistem” S.R.L.	2	31.07.2014	www.svd.md	
93.	„Svice-Netgrup” S.R.L.	2	14.07.2014		
94.	„Ștefadmar” S.R.L.	7	11.08.2014		
95.	„Tele-CRIO” S.R.L.	7	17.07.2014		
96.	„Tele-LUCI” S.R.L.	2,7	25.07.2014		
97.	„Teocam-DI” S.R.L.	7,2	08.08.2014		
98.	„Teodad” S.R.L.	7	12.08.2014		
99.	„Trabia Network” S.R.L.	2	31.07.2014	www.trabia.net	
100.	„TSV-COM” S.R.L.	2,7	09.07.2014		
101.	„TV Box” S.R.L.	7	08.08.2014		
102.	„TV Carp” S.R.L.	7	19.08.2014		

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

Nr .	Denumire furnizor	Servicii (Anexe)	Data prezentării	Site	Adresa publicării pe pagina Internet
103.	„Uniflux-Line” S.R.L.	5	11.07.2014	www.uniflux-line.net	
104.	„Urscom-TV” S.R.L.	2,7	12.08.2014		
105.	„Vertamar” S.R.L.	7	08.08.2014		
106.	„Vic Grup TV” S.R.L.	7	29.07.2014		
107.	„Videomag” S.R.L.	2,7	28.07.2014		
108.	„Virs” S.R.L..	7	15.07.2014		
109.	„Voip Solutie” S.R.L.	3	22.07.2014	premiertelecom.md	http://premiertelecom.md/ro/article/reports
110.	„Zeon-Tehno” S.R.L.	2	16.07.2014	krona.md	

Anexa 2

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

Nr	Denumire furnizor	Servicii furnizate (¹ Anexe)
1.	„Nordlinks” S.R.L.	2
2.	„Ovatel TDM” S.R.L.	1
3.	„Marteh-Plus” S.R.L.	7
4.	„Bas-Digital” S.R.L.	7
5.	„Arsaco” S.R.L.	2
6.	„Modumteh” S.R.L.	7
7.	„Inet Tehno” S.R.L.	2
8.	„Hartum TV” S.R.L.	7
9.	„Gerdan” S.R.L.	7
10.	„Vidoleno-Grup” S.R.L.	7
11.	„Cimișeni TV” S.R.L.	7
12.	„Dovix-TV” S.R.L.	7
13.	„Vicdan” S.R.L.	7
14.	„Rinovit-Lux” S.R.L.	7
15.	„Megaproiect” S.R.L.	2
16.	„Ilixar-Bis” S.R.L.	7
17.	„Megatrafic” S.R.L.	7
18.	„Giganet” S.R.L.	2
19.	„Radeon Service” S.R.L.	2,5
20.	„Zorinalan” S.R.L.	2
21.	„Telecom Grup Sistem” S.R.L.	2
22.	„Networks Solutions” S.R.L.	2
23.	„Artimnet-Grup” S.R.L.	2

 - Furnizori care au figurat în lista pentru avertizare și în trimestrul precedent.

¹ Anexa 1 – serviciul telefonie fixă, Anexa 2 – serviciul Internet, Anexa 7 – serviciul televiziune