



Înregistrat
la Ministerul Justiției al RM
nr. ____ la ____ 2013
Ministru
_____ Oleg EFRIM

CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

HOTĂRÎRE

mun. Chișinău

din _____ 2013

Nr. _____

cu privire la completarea 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 alin. (2) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 51-54, art.155),

În conformitate cu pct. 14 și pct. 15 lit. b) din Regulamentul Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 905 din 28 iulie 2008 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.143-144, art.917), Consiliul de Administrație

HOTĂRĂȘTE:

Se aprobă completările ce se operează în Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 278 din 17 noiembrie 2009 „Privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice” (se anexează).

Președintele Consiliului

Sergiu SÎTNIC

Membrii Consiliului

Ion POCHIN

Iurie URSU

COMPLETĂRILE

la Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 278 din 17 noiembrie 2009

Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 278 din 17 noiembrie 2009 privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2009, nr. 187-188, art. 836*), cu modificările și completările ulterioare, se completează după cum urmează:

1. punctul 1 al Hotărârii se completează cu un nou subpunct **7**) cu următorul cuprins:

“Indicatori și parametri de calitate la furnizarea serviciului de televiziune, anexa 7”;
Hotărârea se completează cu anexa 7 cu următorul cuprins:

“Anexa 7
la Hotărârea Consiliului de
Administrație al ANRCETI
nr. 278 din 17 noiembrie 2009

INDICATORI ȘI PARAMETRI DE CALITATE la furnizarea serviciului de televiziune

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezenta Anexă stabilește parametri administrativi de calitate pentru serviciul de programe televizate destinate publicului, în continuare denumite serviciu de televiziune, furnizat de către furnizorii de rețele și servicii publice de comunicații electronice, în continuare denumiți furnizori.

2. Termeni utilizați în prezenta Anexă au semnificația dată de Legea comunicațiilor electronice nr.241 din 15 noiembrie 2007.

3. În scopul asigurării utilizatorilor finali cu informații accesibile și transparente cu privire la calitatea serviciului de televiziune, necesare pentru efectuarea alegerilor de consum, furnizorii vor măsura și publica cel puțin dar nu se vor limita la următorii parametri administrativi de calitate a serviciului de televiziune:

1) termenul necesar pentru conectarea la rețeaua de comunicații electronice în scopul furnizării serviciului de televiziune prin cablu (CATV), prin satelit, prin eter de tip MMDS (*Multichannel Multipoint Distribution Service*), prin cablu în format IPTV¹ (*Internet Protocol Television*) etc.;

¹ Pentru serviciile IPTV prestate fără acces la Internet.

- 2) frecvența reclamațiilor primite de la utilizatorii finali;
- 3) termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali;
- 4) frecvența reclamației deranjamentelor;
- 5) termenul de remediere a deranjamentelor;
- 6) frecvența reclamației taxării serviciilor.

II. DEFINIREA INDICATORILOR ȘI PARAMETRILOR DE CALITATE ADMINISTRATIVI ȘI CONSIDERAȚII PRIVIND MĂSURAREA VALORILOR ACESTORA

4. Termenul necesar pentru conectarea la rețeaua de comunicații electronice în scopul furnizării serviciului de televiziune (CATV, Satelit, MMDS, IpTV etc.)

1) Termenul necesar pentru conectarea la rețeaua de comunicații electronice în scopul furnizării serviciului de televiziune reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii unei cereri valide de furnizare a serviciului de televiziune și momentul în care serviciul devine funcțional/disponibil utilizatorului final care a formulat cererea.

2) O cerere de furnizare a serviciului de televiziune poate fi formulată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor (telefon, email etc.) și va fi considerată validă în cazul în care există posibilitatea tehnică de conectare la rețeaua de comunicații electronice.

3) Durata de soluționare a cererii se calculează în zile calendaristice, de la momentul înregistrării cererii până când serviciul devine funcțional. Dacă serviciul este funcțional și devine disponibil utilizatorului final în ziua în care a fost formulată cererea, atunci termenul necesar pentru furnizarea serviciului de televiziune se consideră o zi.

4) Se măsoară și se publică în mod separat, pentru fiecare din termenele de furnizare a serviciului de televiziune, 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) rata cererilor soluționate în intervalul de timp asumat de furnizor.
- 5) Parametrii specifici prevăzuți la aliniatul 3) lit. a) și b) se măsoară după cum urmează:

a) se sortează intervalele de timp măsurate pentru furnizarea serviciului de televiziune 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 măsurări ordonată ascendent va fi parametrul durata în care se încadrează $x\%$ din cele mai rapid soluționate cereri.

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

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

7) Colectarea datelor se realizează prin monitorizarea înregistrărilor reale din perioada de raportare, pe tipuri de tehnologii, luându-se în considerare numai cererile pentru care sunt îndeplinite condițiile tehnice de conectare.

8) În cazul în care prin cererea de conectare la rețea se solicită furnizarea unui pachet de servicii (televiziune, internet, telefonie) în calculul termenului de furnizare a serviciului se va lua în considerare numai termenul în care a devenit funcțional serviciul de televiziune.

9) Dacă un furnizor agreează cu utilizatorul final că o cerere referitoare la conectări multiple sau alte servicii să se deruleze în etape, fiecare termen, convenit, de furnizare a serviciului se va contoriza ca o înregistrare separată. De asemenea, când utilizatorul final solicită furnizarea serviciului în mai multe locații diferite, fiecare termen de furnizare a serviciului, aferent fiecărei locații, se contorizează ca o înregistrare separată.

10) În cazul în care furnizorii oferă termene de furnizare diferite pentru persoane fizice și persoane juridice, ori în funcție de alte criterii, parametrii vor fi măsurați și publicați separat.

11) Măsurările includ toate conexiunile realizate în perioada de raportare, indiferent de data depunerii cererilor pentru furnizarea serviciului.

12) Sunt incluse în măsurări cererile de furnizare a serviciului prin instalarea unei linii noi de acces, precum și cererile de furnizare prin intermediul unei linii de acces existente.

13) Nu se includ în măsurări:

a) cererile de conectare anulate de solicitant;
b) cazurile în care solicitantul/utilizatorul final nu a permis, în perioada termenului convenit, accesul în locația de furnizare a serviciului în vederea realizării operațiunilor de conectare.

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

15) 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 serviciului de televiziune".

5. Frecvența reclamațiilor depuse de utilizatorii finali

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

3) Se măsoară și se publică valoarea parametrului "rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final".

4) 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.

5) Pot fi excluse din statistică reclamațiile remediate prin telefon de către operator sau altă persoană responsabilă de soluționarea reclamațiilor, ca urmare a unor acțiuni ce nu necesită implicarea unor servicii suplimentare.

6) În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului furnizat, 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.

7) Măsurările includ toate reclamațiile depuse 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.

8) În cazul în care mai mulți utilizatori finali depun reclamații cu același subiect, fiecare reclamație se măsoară separat.

9) În cazul în care același utilizator final depune o reclamație nouă înainte ca cea inițială să se fi soluționată, aceasta nu se măsoară separat, dar este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

6. Termenul de soluționare a reclamațiilor depuse de utilizatorii finali

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

2) Durata de soluționare a reclamațiilor se calculează în zile. Măsurările includ toate reclamațiile valide primite în perioada de raportare.

3) 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) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor.

4) Parametrii stabiliți la aliniatul precedent lit. a) și b) se calculează după cum urmează:

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 măsurări ordonată ascendent va fi parametrul "durata în care se încadrează $x\%$ din cele mai rapid soluționate reclamații".

5) În cazul în care furnizorul își asumă termene diferite de remediere a reclamațiilor în funcție de tipul acestora, valorile parametrilor mășurați pot fi publicate separat pentru fiecare tip de reclamație.

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

7) În cazul în care același utilizator final depune o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționată, 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 măsurări.

10) În contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali și/sau în condițiile generale de furnizare a serviciului va fi inclus nivelul de calitate asumat de furnizor aferent parametrului "termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali".

7. Frecvența reclamației deranjamentelor

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) 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 televiziune înregistrați până în ultima zi a perioadei de raportare.

3) Se măsoară și se publică valoarea parametrului „rata reclamației deranjamentelor”.

4) Măsurările includ 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 televiziune, 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 depun reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

8) În cazul în care același utilizator final depune o reclamație nouă înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se măsoară separat, dar este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

8. Termenul de remediere a deranjamentelor

1) Termenul de remediere a deranjamentelor reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării unei reclamații privind un deranjament valid și momentul în care serviciul de televiziune a fost readus la parametri normali de funcționare.

2) O reclamație privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii serviciului, acceptată ca fiind justificată și necesitând intervenția furnizorului. Măsurările includ toate reclamațiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul.

3) 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/sau în condițiile generale de furnizare a serviciului 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) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp asumat de furnizor.

4) Parametrii prevăzuți la aliniatul 3) 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 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 remediate deranjamente validate".

5) În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului furnizat, va fi publicată și informația asociată parametrului de calitate referitoare la intervalul (fereastra) 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) Măsurările vor include toate reclamațiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul.

9) Măsurările acestor parametri se vor face prin monitorizarea tuturor înregistrărilor privind remedierea deranjamentelor valide în perioada de raportare.

10) 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.

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

12) În vederea asigurării posibilității de verificare a valorilor parametrilor publicați atât reclamația privind deranjamentul, cât și raportul de remediere vor preciza data și ora de înregistrare, respectiv de remediere a deranjamentului.

13) 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 reclamației 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) 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.

3) Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, 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 "rata reclamației 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) Măsurările includ toate reclamațiile legate de taxare primite în perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizării serviciului de televiziune sau orice alte elemente invocate în reclamație.

10. 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 măsurată a parametrilor de calitate pentru serviciul furnizat.

11. Valoarea parametrilor de calitate pentru furnizarea serviciului de televiziune

Agenția recomandă asigurarea valorilor parametrilor de calitate pentru furnizarea serviciului de televiziune după cum urmează în tabelul de mai jos.

Parametru	Valoarea recomandată
Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)	
1) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	min. 95
Frecvența reclamației deranjamentelor	
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-
Termenul de remediere a deranjamentelor.	
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24

10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore	48
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	min. 95
Reclamația taxării serviciilor	
12) rata reclamației taxării servicii, %	1