

Notă informativă

referitor la elaborarea proiectului de Hotărâre a Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației pentru modificarea prin completare a Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 278 din 17.11. 2009 privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice prin introducerea unei anexe noi,(Anexa 7) cu privire la indicatorii și parametrii de calitate la furnizarea serviciilor de televiziune.

Parametrii de calitate la furnizarea serviciilor de televiziune au fost stabiliți în baza art. 60 alin. (1) și (2) a Legii comunicațiilor electronice Nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007.

Parametrii de calitate care urmează a fi măsurați și publicați de către furnizorii de servicii de televiziune au fost stabiliți cu scopul asigurării drepturilor utilizatorilor finali de a beneficia de informații complete, comparabile și ușor accesibile vizând calitatea serviciilor de televiziune. Aceste informații vor fi utile pentru utilizatori la efectuarea alegerilor de consum a serviciilor de televiziune.

Luând în considerare importanța și necesitatea de informare corectă și obiectivă a cetățenilor prin intermediul programelor televizate precum și a tendințelor de dezvoltare a domeniului de televiziune și nu în ultimul rând în scopul îndeplinirii atribuțiilor sale stabilite prin Legea comunicațiilor electronice Nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007, DRTS ANRCETI a inițiat modificarea Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 278 din 17.11. 2009, prin completare cu o anexă nouă, care stabilește parametrii de calitate pentru serviciile de televiziune.

Agenția stabilește, definește, în corespundere cu standardele și recomandările europene și internaționale, parametrii de calitate a serviciilor care se cer a fi măsurați, precum și conținutul, forma și modalitatea în care informațiile privind calitatea serviciilor furnizate și publicate pe paginile proprii de Internet, pentru a se asigura că utilizatorii finali beneficiază de informații complete, comparabile și ușor accesibile.

Anexa 7 stabilește 6 parametri administrativi de calitate pentru furnizarea serviciilor de televiziune după cum urmează: 1) termenul necesar pentru conectarea la rețeaua de comunicații electronice în scopul furnizării serviciului de televiziune (CATV, Satelit, MMDS, IpTV etc.), 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.

Pentru a preveni degradarea serviciului de televiziune la utilizarea diferitor tehnologii de transmisie (retransmisie) a semnalului TV, prin modificarea respectivă

Agenția a stabilit anumite valori ale parametrilor administrativi de calitate, care vor fi utilizați pentru comparare cu valorile parametrilor măsurăți și publicați de furnizori. De menționat ca, la stabilirea valorilor recomandate de Agenție sa ținut cont și de valorile parametrilor de calitate stabiliți pentru alte servicii de comunicații electronice care utilizează în comun aceleași canale de comunicații.

Valorile parametrilor de calitate stabilită (recomandată) și valoarea parametrilor măsurată pentru furnizarea serviciului de televiziune urmează a fi incluse de către furnizori în Tabelul din Anexă și publicate corespunzător.

Luând în considerare faptul că în prezent nu sunt date statistice care ar permite o evaluare corectă a unor parametri stabiliți în Anexa 7 sau exclus, pentru o perioadă inițială care va fi stabilită ulterior de către Agenție, valorile recomandate a parametrilor: rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final și rata reclamației deranjamentelor. Agenția va reveni la valorile parametrilor indicați după o analiză a rapoartelor care vor fi prezentate de către furnizori.

În contextul celor expuse, considerăm că aprobarea completării Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 278 din 17.11.2009 privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice comunicații electronice va determina furnizorii de servicii de televiziune să acorde o importanță convenită calității serviciilor TV furnizate. Astfel, utilizatorii finali vor beneficia de servicii de calitate. Totodată, potențialii utilizatori vor avea posibilitatea de a efectua o analiză comparativă mai complexă a calității serviciilor oferite de furnizori și în ultima instanță să-și facă alegerea în folosul unuia sau altuia dintre furnizori în dependență de calitatea, receptivitatea și prețul oferit de furnizor.

Ala Baidauz
Șef DRTS