

## 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 și expunerea în redacție nouă a Anexei nr. 2 a Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 278 din 17.11. 2009 privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice*

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

Reieșind din complexitatea și dinamica dezvoltării sectorului comunicațiilor electronice, trecerea utilizatorilor de acces la Internet de la conexiunile de tip *dial-up*, *ISDN*, la serviciile de acces în bandă largă *DSL*, *xDSL*, *ethernet FTTx*, *Mobil*, *wireless*, în conformitate cu obiectivele Programului de dezvoltare a accesului la Internet de bandă largă pe anii 2010-2013 și, întru acoperirea aspectelor pe care ANRCETI necesită să le supravegheze, analizeze și reglementeze în scopul îndeplinirii atribuțiilor sale stabilite prin Legea comunicațiilor electronice Nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007, DRTS a inițiat, modificarea și completarea Anexei nr.2 a Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 278 din 17.11. 2009 privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de acces la Internet.

Agenția stabilește, definește, în corespundere cu standardele și recomandările europene și internaționale, parametrii de calitate a serviciilor care se cer a fi măsurati, 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.

Proiectul de modificare și completare a Anexei nr.2 stabilește 12 parametri tehnici și administrativi de calitate pentru furnizarea serviciilor publice de acces la Internet, după cum urmează: Termenul necesar pentru furnizarea serviciului; Timpul de conectare (logare); Viteza de transfer a datelor; Rata de transfer a pachetelor de date cu succes; Rata pierderii de pachete de date; Întârzierea de transfer a pachetelor de date; Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date; Termenul de remediere a deranjamentelor; Frecvența reclamațiilor utilizatorului final; Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente; Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării; Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali.

Măsurarea acestor parametri presupune ca furnizorii să înregistreze toate evenimentele corespunzătoare parametrilor respectivi și să întocmească o statistică la sfârșitul perioadei de raportare.

Pentru a preveni degradarea serviciului și obstrucționarea sau încetinirea traficului în rețele prin Anexa respectivă Agenția a stabilit anumite valori ale parametrilor de calitate, care vor fi utilizați pentru comparare cu valorile parametrilor măsurați și publicați de furnizori.

Valoarea parametrilor de calitate stabilită (recomandată), valoarea parametrilor măsurată și publicată pentru furnizarea serviciului public de acces la Internet se expun în Tabelul inclus în Anexă.

În contextul celor expuse, considerăm că aprobarea modificării și completării Anexei nr.2 a Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 278 din 17.11.2009 privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de acces la Internet va determina furnizorii de servicii publice de acces Internet să dea o importanță mai deosebită calității serviciilor furnizate. Astfel, utilizatorii finali vor putea beneficia de servicii de calitate. Totodată, potențialii utilizatori vor avea posibilitatea de a efectua o analiză comparativă mai deplină 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 și prețul oferit de cel din urmă.

Având în vedere completările și modificările multiple ale Anexei 2 se propune de a expune în redacție nouă această anexă.

Monitorizarea implementării hotărârii urmează a fi efectuată de către Agenție.

Ala Baidauz  
Șef DRTS