



Înregistrat  
la Ministerul Justiției al RM  
nr. \_\_\_\_ la \_\_\_\_ 2012

Ministru

\_\_\_\_\_ Oleg EFRIM

## CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

### HOTĂRÎRE

mun. Chișinău

din \_\_\_\_\_ 20\_\_

Nr. \_\_\_\_\_

**pentru modificarea și completarea Anexei nr.2 a 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 din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007 (Monitorul Oficial, 2008, nr. 51-54, art.155) și pct. 15 lit. b) al Regulamentului Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 905 din 28 iulie 2008 (Monitorul Oficial, 2008, nr.143-144, art.917) și în scopul asigurării drepturilor utilizatorilor finali de a beneficia de informații complete, comparabile și ușor accesibile vizând calitatea serviciilor de acces la Internet, 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. 278 din 17 noiembrie 2009 privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice (Monitorul Oficial, 2009, nr.187-188, art. 836), cu modificările și completările ulterioare, înregistrată la Ministerul Justiției al Republicii Moldova nr. 721 din 08 decembrie 2009, se modifică și se expune în redacție nouă după cum urmează:

## **PARAMETRII DE CALITATE pentru serviciul public de acces la Internet**

### **I. DISPOZIȚII GENERALE**

1. Calitatea mediului Internet reprezintă proprietatea acestuia de a satisface necesitățile și cerințele utilizatorilor, la nivelul și în momentul de timp cerut de către aceștia, la un preț explicit și exclusiv economic, pe care sînt dispuși să-l achite.

2. Pentru realizarea unui nivel calitativ minim pentru serviciul public de acces la Internet furnizorii vor măsura și publica, dar nu se vor limita, la următorii parametri tehnici și administrativi de calitate:

- 1) Termenul necesar pentru furnizarea serviciului;
- 2) Timpul de conectare (logare);
- 3) Viteza de transfer a datelor;
- 4) Rata pierderii de pachete de date;
- 5) Întârzierea de transfer a pachetelor de date;
- 6) Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date;
- 7) Termenul de remediere a deranjamentelor;
- 8) Frecvența reclamațiilor utilizatorului final;
- 9) Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente;
- 10) Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării;
- 11) Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali.

3. Parametrii de calitate, în continuare parametri, stabiliți în prezenta anexă, se aplică serviciului public de acces la Internet, indiferent de suportul sau tehnologiile utilizate, ori de modalitatea de furnizare a serviciului.

### **II. DEFINIREA PARAMETRILOR DE CALITATE ȘI CONSIDERENTE PRIVIND MĂSURAREA VALORILOR ACESTORA**

#### **4. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului**

1) Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către un furnizor a unei cereri valide de furnizare sau, după caz, activare a serviciului de acces la Internet și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru utilizatorul final care a formulat cererea.

O cerere validă poate fi formulată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor.

2) Se măsoară și se publică în mod defalcat, pentru fiecare din termenele de furnizare a serviciului de acces la Internet, 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) procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final.

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

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

3) Colectarea datelor și calculul parametrilor se realizează prin monitorizarea înregistrărilor reale din perioada de raportare, pe tipuri de tehnologii de acces, luându-se în considerare numai cererile pentru care sunt îndeplinite condițiile tehnice de instalare.

Durata de soluționare a cererilor se calculează în zile calendaristice. Dacă serviciul este funcțional și devine disponibil utilizatorului final în aceeași zi în care acesta a formulat cererea, atunci termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet se consideră o zi.

În cazul în care pentru instalarea și activarea serviciului nu este necesară intervenția la punctul de furnizare a serviciului a unei echipe tehnice a furnizorului, termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet se calculează din momentul în care cererea utilizatorului de activare a serviciului a ajuns la furnizor și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru utilizatorul final.

Parametrii specifici prevăzuți la aliniatul 2) lit. a) și b) se măsoară astfel:

- I. se sortează intervalele de timp măsurate pentru furnizarea serviciului de acces la Internet în ordine crescătoare;
- II.  $x\%$  din numărul total de măsurări efectuate reprezintă un număr "n" care va fi rotunjit prin lipsă;
- III. 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".

Dacă un furnizor agreează cu utilizatorul final că o cerere referitoare la conectări multiple sau alte servicii să se deruleze în etape, fiecare termen de livrare convenit se va contoriza ca o înregistrare separată.

De asemenea, când utilizatorul final solicită furnizarea serviciului în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se contorizează ca o înregistrare separată.

În cazul în care furnizorii oferă termene de furnizare diferite pentru persoane fizice și persoane juridice, ori în funcție de alte criterii, statisticile vor fi publicate separat.

Statisticile includ toate conexiunile instalate în perioada de raportare, indiferent de data primirii cererilor pentru furnizarea serviciului.

Următoarele cereri sunt incluse în statistici:

- a) cererile de furnizare a serviciului prin instalarea unei noi linii de acces;
- b) cererile de furnizare a serviciului prin intermediul unei linii de acces existente (de exemplu prin tehnologie xDSL, incluzând utilizarea serviciului de acces la bucla locală).

Nu se includ în statistici:

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;
- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;

- c) cazurile în care utilizatorul final nu a permis, în perioada termenelor convenite, accesul în locația de furnizare a serviciului în vederea realizării operațiunilor de instalare;
- d) pentru parametrii stabiliți la aliniatul 2) lit. a) și b), cazurile în care întârzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind incluse în statistica aferentă parametrului prevăzut la aliniatul 2) lit. c).

În vederea asigurării posibilității de verificare a datelor publicate, furnizorii vor păstra înregistrările referitoare la parametrul "termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet" care vor cuprinde data cererii inițiale de furnizare a serviciului de acces la Internet, precum și data recepționării sau punerii în funcțiune a serviciului.

4) 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 parametrului "termenul necesar pentru furnizarea accesului la Internet".

## **5. Timpul de conectare (logare)**

1) Timpul de conectare (de logare) reprezintă perioada de stabilire a conexiunii între Test-PC (Calculator Personal) și Test-Server și de finalizare, atunci când procesul de conectare este încheiat cu succes.

O încercare de conectare se consideră fără succes în cazul în care conectarea a eșuat dintr-un motiv independent, fie că eșuarea e cauzată de accesul la rețea sau de către IAP(Internet Acces Provider).

În cazul în care mai mult de 5 încercări consecutive de conectare au fost eșuate, stagnarea furnizorului de servicii Internet este asumată.

Acest parametru este aplicabil tuturor serviciilor oferite de furnizorii de servicii de acces la Internet care sunt accesate prin intermediul unui proces de autentificare.

2) Se măsoară numărul de conectări cu succes.

3) Se măsoară și se publică în mod defalcat, pentru fiecare din timpurile de conectare (de logare) la serviciului de acces Internet, în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor indicatori:

a) timpul în care se încadrează 80% de conectări realizate;

b) timpul în care se încadrează 95% de conectări realizate.

4) Statisticile se vor calcula în funcție de apelurile de test efectuate. Încercările de conectare clasificate ca fiind fără succes, se exclud.

## **6. Viteza de transfer a datelor**

1) Viteza de transfer a datelor reprezintă rata de transmitere a datelor, măsurată în kilobiți/secundă (kbit/s) sau megabiți/secundă (mbit/s), realizată separat pentru transmisia fișierelor de test specificate, după caz, pentru sensul de încărcare (upstream) și, respectiv, descărcare (downstream).

Viteza de transfer a datelor depinde de standardul conexiunii și/sau de tehnologia utilizată în perimetrul rețelei gestionate de furnizor, fiind indicată viteza nominală sau maximă de transfer a datelor.

Viteza nominală/maximă de transfer a datelor este viteza specificată în oferta comercială a furnizorului.

Viteza minim garantată de transfer a datelor este viteza minimă pe care furnizorul se obligă să o asigure conform ofertei comerciale și contractului încheiat cu utilizatorul final. În cazul în care furnizorul nu oferă o viteză minim garantată, acesta va menționa explicit în contract ori în condițiile generale acest lucru.

2) Se măsoară și se publică în mod defalcat, pentru sensul de încărcare (upstream) și, respectiv, descărcare (downstream), corespunzător fiecărei viteze nominale/maxime de transfer a datelor și/sau viteze minim garantate de transfer a datelor, valorile următorilor parametri specifici:

- a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor;
- b) viteza minim garantată de transfer a datelor;
- c) viteza măsurată de transfer a datelor;
- d) viteza medie de transfer a datelor măsurată;
- e) numărul de măsurări efectuate.

3) Viteza măsurată de transfer a datelor se calculează în timp real, prin împărțirea mărimii fișierului de test la timpul de transfer necesar pentru o transmisie fără eroare. Fișierul de test este un fișier ce conține o secvență de numere generate aleator. De asemenea, fișierul de test poate conține date deja comprimate, de exemplu fișiere de tip (zip.) sau (jpg.). Fișierul de test va avea o dimensiune (în kbit) de cel puțin două ori mai mare decât viteza nominală/maximă de transfer a datelor (în kbit/s) pentru conexiunea de acces luată în considerare.

Viteza medie de transfer a datelor se determină ca media aritmetică a vitezelor măsurate de transfer a datelor.

4) În contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, vor fi incluse viteza nominală/maximă de transfer a datelor și viteza minimă garantată de transfer a datelor. În cazul în care furnizorul nu asigură o viteză minimă garantată, acesta va menționa explicit în contract și în condițiile generale acest lucru.

## **7. Rata pierderii de pachete de date**

1) Rata pierderii de pachete de date reprezintă raportul procentual dintre numărul de pachete de date expediate, dar nerecepționate sau incomplet recepționate la destinație, și numărul total de pachete de date expediate de sursă.

Rata maximă a pierderii de pachete de date reprezintă valoarea parametrului specificată în oferta comercială a furnizorului.

Rata pierderii de pachete de date măsurată reprezintă rata pierderii de pachete măsurată în timp real, prin intermediul unei aplicații puse la dispoziție de către furnizorul serviciului acces Internet.

- 2) Se măsoară și se publică valorile următorilor parametri specifici :
- a) rata maximă a pierderii de pachete de date;
  - b) rata măsurată a pierderii de pachete de date;
  - c) rata medie a pierderii de pachete de date;
  - d) numărul măsurărilor efectuate.

Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin măsurarea traficului generat de la un punct de acces sau de un utilizator final, prin intermediul unei aplicații informatice puse la dispoziție de către furnizorul serviciului acces Internet.

3) Valoarea ratei pierderii de pachete se determină ca raport procentual între numărul de pachete expediate, dar nerecepționate sau recepționate incomplet la destinație, și numărul total de pachete expediate între o pagină de Internet și echipamentul terminal al unui utilizator final. Pentru determinarea valorii se transmit cel puțin 100 de pachete IP.

Rata medie a pierderii de pachete de date se determină ca medie aritmetică a ratei pierderii de pachete de date.

4) Parametrii de calitate vor fi incluși în contractele încheiate cu utilizatorii finali.

În cazul în care furnizorul asigură o valoare garantată a parametrului "rata maximă a pierderii de pachete de date", acesta va menționa în contract și în condițiile generale valoarea acestui parametru.

## **8. Întârzierea de transfer a pachetelor de date**

1) Întârzierea de transfer a pachetelor de date reprezintă intervalul de timp, calculat în milisecunde, dintre momentul în care primul bit al pachetului trece în linia de acces a echipamentului terminal și momentul în care ultimul bit al aceluiași pachet este recepționat de echipamentul terminal de destinație. Întârzierea de transfer a pachetelor de date este suma a două componente:

a) timpul necesar pentru ca primul bit al pachetului să ajungă de la sursa la destinație (întârzierea sensului de transfer) și depinde de distanța fizică a conexiunii (întârzierea de propagare), de numărul echipamentelor active și pasive traversate de-a lungul legăturii (întârzierea de procesare), cât și de încărcarea instantanee a rețelei (întârzierea de congestie);

b) timpul necesar pentru a transmite toți biții pachetului, care depinde de viteza de transfer a datelor în linia de acces.

Întârzierea maximă de transfer a pachetelor de date reprezintă valoarea parametrului specificată în oferta comercială a furnizorului.

Întârzierea de transfer a pachetelor de date măsurată reprezintă întârzierea de transfer măsurată în timp real.

2) Se contorizează și se publică valorile următorilor parametri specifici:

- a) întârzierea maximă de transfer a pachetelor de date;
- b) întârzierea măsurată de transfer a pachetelor de date;
- c) întârzierea medie de transfer a pachetelor de date;
- d) numărul măsurărilor efectuate.

3) Conform definiției, măsurarea acestui indicator ar necesita utilizarea a două echipamente de test (programe de monitorizare) sincronizate, situate în cele două puncte terminale ale conexiunii. Din considerente de ordin practic, se va măsura întârzierea în buclă (în milisecunde) care reprezintă întârzierea de transfer bidirecțională măsurată în punctul terminal prin reflexia (retransmisia) pachetelor în celălalt punct terminal al conexiunii.

Întârzierea de transfer se calculează în timp real, prin înjumătățirea timpului necesar transmiterii unui mesaj „Echo Reply Message”(răspuns de tip ecou) sau prin utilizarea aplicației „ping”, între o pagină de Internet și echipamentul terminal al unui utilizator final. Pentru stabilirea valorii măsurate se vor efectua cel puțin 10 transmișii ale mesajului „Echo Reply Message” sau prin utilizarea aplicației „ping”.

Întârzierea medie de transfer se determină ca medie aritmetică a întârzierilor de transfer a pachetelor de date.

4) Parametrii de calitate vor fi incluși în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului.

În cazul în care furnizorul asigură o valoare garantată a parametrului "întârzierea maximă de transfer a pachetelor de date ", acesta va menționa în contract și în condițiile generale valoarea acestui parametru.

## **9. Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date**

1) Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date reprezintă diferența, calculată în milisecunde, între întârzierile de transfer (parametrul 8.) realizate de două pachete consecutive

Variația întârzierii maximă de transfer a pachetelor de date reprezintă valoarea parametrului specificată în oferta comercială a furnizorului.

Variația întârzierii măsurată de transfer a pachetelor de date reprezintă întârzierea de transfer măsurată în timp real.

2) Se măsoară și se publică valorile următorilor parametri specifici:

- a) variația întârzierii maximă de transfer a pachetelor de date;
- b) variația întârzierii măsurată de transfer a pachetelor de date;
- c) variația întârzierii medii de transfer a pachetelor de date;
- d) numărul măsurărilor efectuate.

3) Măsurarea variației întârzierii de transfer a pachetelor de date se realizează în timp real, prin măsurarea diferenței între întârzierile de transfer realizate între două mesaje consecutive „Echo Reply Message” (răspuns de tip ecou), sau prin utilizarea aplicației „ping”, transmise între o pagină de Internet și echipamentul terminal al unui utilizator final. Pentru stabilirea valorii măsurate se efectuează cel puțin 10 transmisiuni ale mesajului „Echo Reply Message” sau prin utilizarea aplicației „ping”.

Variația întârzierii medii de transfer a pachetelor de date se determină ca medie aritmetică a variațiilor întârzierii de transfer a pachetelor de date.

4) Parametrii de calitate vor fi incluși în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului.

În cazul în care furnizorul asigură o valoare garantată a parametrului "variația întârzierii de transfer a pachetelor de date maximă", acesta va menționa în contract și în condițiile generale valoarea acestui parametru.

## **10. Termenul de remediere a deranjamentelor**

1) Termenul de remediere a deranjamentelor reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către un furnizor a unei reclamații privind un deranjament validat și momentul în care elementul serviciului sau serviciul de acces la Internet reclamat a fost readus în parametrii normali de funcționare.

O reclamație privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii sau degradării serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor, și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la Internet, necesitând efectuarea de reparații. În cazul serviciului de acces la Internet furnizat fără garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamație privind un deranjament constă doar în întreruperea furnizării serviciului.

2) Se măsoară și se publică în mod defalcat, pentru fiecare din termenele de remediere a deranjamentelor, incluse 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 remediate deranjamente valide;
- b) durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide;

c) procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul.

În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, va fi publicată și informația asociată parametrului de calitate referitoare la intervalul (fereastra) standard de timp pentru efectuarea reparațiilor, dacă furnizorul și-a prevăzut un asemenea interval.

În cazul existenței unor circumstanțe deosebite (condiții meteo nefavorabile, drumuri închise sau impracticabile etc.), 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.

3) Durata de remediere a deranjamentelor se măsoară în ore.

Statisticile vor include toate reclamațiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul. Măsurările acestor parametri se vor face prin monitorizarea tuturor înregistrărilor privind remedierea deranjamentelor valide în perioada de raportare.

Parametrii prevăzuți la aliniatul 2) lit. a) și b) se calculează astfel:

-se sortează intervalele de timp măsurate pentru remedierea deranjamentelor în ordine crescătoare;

-x% din numărul total de măsurători efectuate reprezintă un număr "n" care va fi rotunjit prin lipsă;

-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".

Nu se includ cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a furnizorului, cu privire la care acesta nu poate primi informații privind remedierea problemei apărute. De asemenea, nu se vor include în statistică cazurile în care se primesc reclamații pentru deranjamente care au fost deja remediate și nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final.

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.

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

Dacă furnizorul nu poate face distincția între:

a) deranjamentele produse în propria rețea;

b) deranjamentele produse în alte rețele;

c) deranjamentele produse de echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final;

d) deranjamentele invalidate, atunci va utiliza pentru toți parametrii numărul total de deranjamente reclamate, precizând în documentul publicat acest lucru.

În vederea asigurării posibilității de verificare a datelor publicate, atât reclamația privind deranjamentul, cât și raportul de remediere vor preciza data și ora de înregistrare, respectiv de remediere a deranjamentului.

4) Parametrii de calitate care trebuie incluși în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz.



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".

#### **11. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final**

1) Frecvența reclamațiilor utilizatorului final reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

2) Se măsoară și se publică valoarea parametrului "numărul reclamațiilor înregistrate per utilizator final în perioada de raportare".

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.

În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, 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.

3) Statistica include toate reclamațiile primite 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.

În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se măsoară și se numără separat.

Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se măsoară separat, dar este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

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

#### **12. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente**

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) Se măsoară și se publică numărul de reclamații referitoare la deranjamente, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

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 contorizate separat, fără a fi publicate.

3) Statistica include toate reclamațiile referitoare la deranjamente validate, primite în perioada de raportare.

O reclamație referitoare la un deranjament validat 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 acces la internet, necesitând efectuarea de reparații.

În cazul deranjamentelor remediate, reclamațiile ulterioare formulate de alți utilizatori finali care reclamă aceleași deranjamente sunt considerate validate.

În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se măsoară separat, dar este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

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 acces la Internet înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare.

### **13. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării**

1) Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării reprezintă raportul dintre numărul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii și numărul total al facturilor emise în perioada de raportare.

O reclamație privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului abonatului în ceea ce privește obligația de plată raportată la serviciile de acces la Internet efectiv furnizate, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor.

Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depășirea limitei de trafic incluse în abonament, suma totală tarifată ori alte asemenea elemente ce determină reținerea obligației de plată.

O reclamație privind corectitudinea facturării nu trebuie confundată cu o explicație cerută în legătură cu factura (o cerere de informație) sau cu raportarea unui deranjament.

2) Se măsoară și se publică valoarea parametrului "frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării".

3) Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin măsurarea numărului de reclamații cu privire la corectitudinea facturării, primite de la abonați.

Statistica include toate reclamațiile legate de facturare primite în perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizării serviciului de acces la internet sau orice alte elemente invocate în reclamație.

Determinarea acestui parametru se realizează împărțind numărul total de reclamații cu privire la corectitudinea facturii, înregistrate în perioada de raportare, la numărul total al facturilor emise în aceeași perioadă.

### **14. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali**

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

2) Se măsoară și se publică în mod defalcat, 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) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor.

3) Durata de soluționare a reclamațiilor se calculează în zile. Statistica include toate reclamațiile valide primite în perioada de raportare.

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

Parametrii stabiliți la aliniatul 2) lit. a) și b) se calculează astfel:

se sortează intervalele de timp măsurate pentru soluționarea reclamațiilor primite de la utilizatorii finali în ordine crescătoare;

-x% din numărul total de măsurări efectuate reprezintă un număr "n" care va fi rotunjit prin lipsă;

-a "n"-a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul "durata în care se încadrează x% din cele mai rapid soluționate reclamații".

În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se măsoară și se numără separat.

Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se măsoară separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

La determinarea termenului de soluționare a reclamațiilor, furnizorul poate elimina perioada întârzierilor în soluționare datorate utilizatorului final.

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 statistici.

4) Parametrii de calitate care trebuie incluși în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului.

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 parametrului "termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali".

#### **15. 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 asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul furnizat.

#### **16. Valoarea parametrilor de calitate pentru furnizarea serviciului public de acces la Internet**

Valoarea parametrilor de calitate stabilită (recomandată), măsurată și publicată trimestrial pentru furnizarea serviciului public de acces la Internet se expun în tabelul de mai jos, după cum urmează:

<b>Parametru</b>	<b>Valoarea stabilită (recomand.)</b>
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>	
1.1-80% cereri soluționate, zile	max. 14
1.2-95% cereri soluționate, zile	max. 21
1.3-% cererilor soluționate în termenul convenit,%	min. 98
<b>2. Timpul de conectare (logare)</b>	
2.1-80% accesări realizate, sec	1,5
2.2-95% accesări realizate, sec	2,5
<b>3. Viteza de transfer a datelor</b>	
<b>3.1.1. Dial-up:</b>	

a) viteza maximă de transfer a datelor realizată, kbit/s	>52
b) viteza minimă de transfer a datelor realizată, kbit/s	8
c) valoarea medie și abaterea de la standard a vitezei de transfer a datelor, kbit/s	-
<b>3.1.2. ISDN:</b>	
a) viteza maximă de transfer a datelor realizată, kbit/s	128
b) viteza minimă de transfer a datelor realizată, kbit/s	56
c) valoarea medie și abaterea de la standard a vitezei de transfer a datelor, kbit/s	-
<b>3.1.3 CDMA 1x</b>	
a) viteza maximă de transfer a datelor realizată, mbit/s	153.4
c) viteza minimă de transfer a datelor realizată, mbit/s	-
d) valoarea medie și abaterea de la standard a vitezei de transfer a datelor, mbit/s	-
<b>3.2 B.Band: (upstream/downstream)</b>	
<b>3.2.1 xDSL</b>	
a) viteza maximă de transfer a datelor realizată, mbit/s	20/1
b) viteza minimă de transfer a datelor realizată, mbit/s	1/0.5
c) valoarea medie și abaterea de la standard a vitezei de transfer a datelor, mbit/s	-
<b>3.2.2 Ethernet FTTx</b>	
a) viteza maximă de transfer a datelor realizată, mbit/s	95/95
b) viteza minimă de transfer a datelor realizată, mbit/s	89/89 (9/9)
c) valoarea medie și abaterea de la standard a vitezei de transfer a datelor, mbit/s	-
<b>3.2.3 Mobil</b>	
<b>CDMA EVDO</b>	
a) viteza maximă de transfer a datelor realizată, mbit/s	2.4
b) viteza minimă de transfer dedate realizată, mbit/s	-
c) valoarea medie și abaterea de la standard a vitezei de transfer a datelor, mbit/s	-
<b>UMTS (HSDPA+HSUPA)</b>	
a) viteza maximă de transfer a datelor realizată, mbit/s	42/5.76
b) viteza minimă de transfer dedate realizată, kbit,	-
c) valoarea medie și abaterea de la standard a vitezei de transfer a datelor, mbit/s	-
<b>LTE</b>	
a) viteza maximă de transfer a datelor realizată, mbit/s	100/50
b) viteza minimă de transfer dedate realizată, mbit/s	-
c) valoarea medie și abaterea de la standard a vitezei de transfer a datelor, mbit/s	-
<b>GPRS/EDGE</b>	
a) viteza maximă de transfer a datelor realizată, mbit/s, CSD	9.6/9.6
GPRS (Class 10 AND CS-4), mbit/s	60.0/40.0
EDGE, mbit/s	177.6/118.4
b) viteza minimă de transfer a datelor realizată, kbit, mbit/s	-
c) valoarea medie și abaterea de la standard (de la valoarea declarată și stabilită în contract) a vitezei de transfer a datelor, mbit/s	-
<b>WiFi 802.11n</b>	

d) viteza maximă de transfer a datelor realizată, mbit/s	600
e) viteza minimă de transfer dedate realizată, mbit/s	-
f) valoarea medie și abaterea de la standard (de la valoarea declarată și stabilită în contract) a vitezei de transfer a datelor, mbit/s	-
<b>3.2.4 Wireless WiMax</b>	
a) viteza maximă de transfer a datelor realizată, mbit/s	384 /376
b) viteza minimă de transfer dedate realizată, mbit/s	-
c) valoarea medie și abaterea de la standard (de la valoarea declarată și stabilită în contract) a vitezei de transfer a datelor, mbit/s	-
<b>3.3 Statistici (Dial-up, ISDN, CDMA 1x)</b>	
a) cele mai mari 95% din viteza de transfer atinsă, kbit/s	-
b) cele mai mici 5% din viteza de transfer atinsă, kbit/s	-
c) valoarea medie și deviația standard a vitezei de transfer a datelor, kbit/s.	-
<b>3.4 Statistici B.Band (Xdsl, EthernetFTTx, CDMA EVDO, UMTS, LTE, GPRS/EDGE, WiFi, WiMax)</b>	
<b>3.4.1 Statisticile pe direcția de descărcare:</b>	
a) cele mai mari 95% din viteza de transfer atinsă, mbit/s	-
b) cele mai mici 5% din viteza de transfer atinsă, mbit/s	-
c) valoarea medie și deviația standard a vitezei de transfer a datelor, mbit/s	-
<b>3.4.2 Statisticile pe direcția de încărcare:</b>	
a) cele mai mari 95 % din viteza de transfer atinsă, mbit/s	-
b) cele mai mici 5% din viteza de transfer atinsă, mbit/s	-
c) valoarea medie și deviația standard a vitezei de transfer a datelor, mbit/s.	-
<b>4. Rata pierderii de pachete de date</b>	
<b>4.1-rata pierderilor de pachete de date, %</b>	1,0
<b>5. Întârzierea de transfer a pachetelor de date</b>	
<b>5.1-valoarea medie de întârziere, m/s</b>	5.0
<b>6. Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date</b>	
<b>6.1-variația medie de întârziere, m/s</b>	
<b>6.1.1 Dial-up, ISDN, CDMA 1x</b>	50
<b>6.1.2 xDSL</b>	5
<b>6.1.3 FTTx</b>	1.5
<b>6.1.4 Mobil</b>	-
<b>7. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>	
<b>7.1. -80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore</b>	24

<b>7.2. -95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore</b>	48
<b>7.3.-% deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %</b>	Min.95
<b>8. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>	
<b>8.1 -% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %</b>	1
<b>9. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>	
<b>9.1-% reclamații referitoare la deranjamente, %</b>	0,1
<b>10. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării</b>	
<b>10.1-% reclamații privind corectitudinea facturării, %</b>	0,5
<b>11. Termenul de soluționare</b>	
<b>11.1-80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile</b>	21
<b>11.2-95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile</b>	30
<b>11.3-% reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %</b>	Min.95

”

2. Prezenta hotărâre intră în vigoare la 1 ianuarie 2013 și se publică în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

3. Până la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri, furnizorii vizați vor crea condiții pentru organizarea evidenței și măsurarea parametrilor de calitate prescriși.

**Președintele Consiliului  
de Administrație**

**Sergiu SITNIC**

**Membrii Consiliului  
de Administrație**

**Ion POCHIN**

**Iurie URSU**