



HOTĂRÎRE
privind stabilirea parametrilor de calitate pentru
serviciile publice de comunicații electronice

nr. 278 din 17.11.2009

Monitorul Oficial nr.187-188/836 din 18.12.2009

* * *

ÎNREGISTRAT:
la Ministerul Justiției
al Republicii Moldova
nr.721 din 08.12.2009

Ministru _____ A.TĂNASE

În temeiul art.60 alin.(1) și (2) din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007;

În rezultatul consultărilor publice organizate de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, în continuare Agenție, cu participarea furnizorilor de rețele și servicii publice de comunicații electronice în vederea reglementării și asigurării parametrilor de calitate a serviciilor publice de comunicații electronice;

În scopul asigurării drepturilor utilizatorilor finali de a beneficia de informații complete, comparabile și ușor accesibile vizînd calitatea serviciilor furnizate Consiliul de Administrație al Agenției,

HOTĂRĂȘTE:

1. Se stabilesc parametri de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice care se cer a fi măsurați de către furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice conform următoarelor anexe:

- 1) Parametri de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă, anexa 1.
- 2) Parametri de calitate pentru serviciul public de acces la internet, anexa 2.

[Subpct.3),4),5) pct.1 abrogate prin Hot ANRCETI nr.68 din 12.11.2015, în vigoare 11.12.2015]

6) parametri de calitate pentru serviciul public de telefonie mobilă, anexa 6;

7) parametri de calitate la furnizarea serviciului de televiziune, anexa 7.

[Pct.1 completat prin Hot ANRCETI nr.14 din 28.03.2013, în vigoare 21.06.2013]

[Pct.1 completat prin Hot. ANRCETI nr.15 din 23.06.2011, în vigoare 21.10.2011]

2. Lista parametrilor de calitate poate fi modificată de către Agenție în dependență de ascensiunea și dezvoltarea calității serviciilor de comunicații electronice.

3. Lista parametrilor de calitate poate fi completată de către furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice cu asumarea obligației acestora de a efectua măsurările parametrilor și de publicare a informației vizînd valoarea măsurată a acestor parametri.

[Pct.3 modificat prin Hot ANRCETI nr.68 din 12.11.2015, în vigoare 11.12.2015]

4. Agenția poate retrage obligația de măsurare și publicare, a unor sau tuturor parametrilor de calitate prevăzuți în anexe în condiția depășirii acestora.

[Pct.4 modificat prin Hot ANRCETI nr.68 din 12.11.2015, în vigoare 11.12.2015]

5. Furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice au obligația de a măsura și publica în oficiile comerciale și/sau pe paginile lor de Internet informațiile privind valorile măsurate ale parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice în termenele și condițiile stabilite în anexe. Furnizorii care publică informația pe paginile lor de Internet vor păstra, pe aceste pagini, cel puțin informația de pe ultimele patru trimestre.

[Pct.5 în redacția Hot ANRCETI nr.68 din 12.11.2015, în vigoare 11.12.2015]

6. Se stabilește că informația anuală va fi publicată până la data de 30 a lunii următoare anului de gestiune și prezentată Agenției cu 10 zile înainte de data publicării iar informația trimestrială va fi publicată până la data de 30 a lunii următoare trimestrului de gestiune și prezentată Agenției cu 10 zile înainte de data publicării.

7. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

**PREȘEDINTELE CONSILIULUI AGENȚIEI
NAȚIONALE
PENTRU REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII
ELECTRONICE
ȘI TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI**

**Valerii
DIOZU**

Membrii Consiliului

**Ion Pochin
Iurie Ursu**

Chișinău, 17 noiembrie 2009.

Nr.278.

Anexa nr.1
la Hotărârea Consiliului de
Administrație al Agenției Naționale
pentru Reglementare în Comunicații
Electronice și Tehnologia Informației
nr.278 din 17 noiembrie 2009

[Anexa nr.1 în redacția Hot ANRCETI nr.68 din 12.11.2015, în vigoare 11.12.2015]

PARAMETRII DE CALITATE pentru serviciul public de telefonie fixă

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Serviciul public de telefonie fixă este serviciul de comunicații electronice destinat publicului care constă în transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul unei rețele publice de comunicații electronice comutate, astfel încât orice utilizator conectat la un punct terminal al rețelei să poată comunica cu orice utilizator conectat la un alt punct terminal al rețelei. Transportul semnalului vocal se poate realiza printr-o rețea telefonică publică comutată (Public Telephone Switched Network – PSTN) sau printr-o rețea bazată pe Protocolul Internet (Internet Protocol – IP) ce se caracterizează prin conversia vocii în pachete de date ce se transmit prin rețele IP – Voce peste Protocol de Internet (VoIP).

2. Pentru realizarea unui nivel calitativ minim pentru serviciul public de telefonie fixă (PSTN/VoIP) se vor măsura și se vor publica valorile, dar nu se vor limita la următorii parametri de calitate:

1) termenul necesar pentru furnizarea serviciului;

- 2) ponderea deranjamentelor per linie de acces;
- 3) termenul de remediere a deranjamentelor;
- 4) rata apelurilor nereușite;
- 5) timpul de răspuns pentru servicii de Centre de apel (Call Center);
- 6) frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării.

3. Parametrii stabiliți la pct.2 se aplică ofertelor comerciale de serviciu de telefonie fixă, cu excepția ofertelor personalizate propuse special în cadrul negocierilor directe în baza unui acord privind nivelul calității serviciilor ce conține termeni agreeți între părți și așteptările acestora în vederea nivelului minim garantat al calității serviciului.

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

4. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului

1) Termenul necesar pentru furnizarea serviciului este reprezentat de intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către furnizorul de serviciu a cererii de furnizare a serviciului și momentul în care acest serviciu devine disponibil pentru utilizatorul final care a formulat cererea.

2) Cererea poate fi formulată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor.

3) Se vor lua în considerare numai cererile pentru care există condiții tehnice de instalare.

4) Acest parametru se aplică în cazul instalării unei noi linii telefonice, precum și în cazul în care este instalată o linie suplimentară de acces, inclusiv în cazul trecerii de la rețeaua PSTN la rețeaua IP.

5) Se vor măsura, publica și raporta 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 solicitantul.

6) Pentru calculul acestor parametri se va lua în considerare timpul din momentul înregistrării cererii privind furnizarea serviciului de telefonie fixă până în momentul când serviciul contractat devine disponibil.

7) Parametrii specifici prevăzuți la subpunctul 5) lit.a) și b) se vor măsura după cum urmează:

a) se sortează intervalele de timp măsurate pentru furnizarea serviciului de telefonie fixă în ordine crescătoare;

b) se calculează durata în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapide cereri la instalarea și activarea serviciului (numărul total de instalări/activări se va înmulți cu 0,8 (80%) și cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un număr "n", care se va rotunji prin lipsă);

c) a "n" -a poziție din lista de măsurări ordonată ascendent va fi parametrul "durata în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapid soluționate cereri".

8) Modul de calcul a acestor parametri prevede următorii pași de abordare:

a) se selectează $Di80$ ce reprezintă valoarea câmpului Di pentru poziția numărului $Xi80$ din tabel, unde $Xi80 = Ni * 80 / 100$, rotunjit prin lipsă;

b) se selectează $Di95$ ce reprezintă valoarea câmpului Di pentru poziția numărului $Xi95$ din tabel, unde $Xi95 = Ni * 95 / 100$, rotunjit prin lipsă;

c) se separă Nit , ce reprezintă numărul cererilor Ni pentru care termenul a fost agreeat cu solicitantul, și se calculează procentajul $Pt = Nit * 100 / Ni$;

d) datele de intrare aferente modului de calcul sunt: $Ti0$ ce reprezintă momentul la care s-a înregistrat cererea pentru instalarea și activarea serviciului; Ti ce reprezintă momentul la care s-a efectuat instalarea și activarea serviciului; Di ce reprezintă durata necesară implementării cererii pentru instalarea și activarea serviciului, $Di = Ti - Ti0$; Ni ce reprezintă numărul total de cereri soluționate în perioada raportată; Til ce reprezintă termenul de furnizare a serviciului, convenit cu solicitantul; tabel cu valorile Di pentru cererile cu Ti în perioada raportată, ordonat crescător după Di , exprimat în zile calendaristice, minim 1 (una) zi.

9) Din calculul acestora se vor exclude cazurile în care:

- a) solicitantul cere amânarea începerii furnizării serviciului;
- b) solicitantul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării;
- c) și/sau când întârzierea instalării și activării sunt datorate oricăror motive în afara controlului furnizorului de servicii.

10) În cazul furnizării serviciului de telefonie fixă în mai multe locații diferite, fiecare termen de furnizare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

5. Ponderele deranjamentelor per linie de acces

1) Un deranjament valid reprezintă o întrerupere sau degradare a serviciului, notificată de către un utilizator și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul sau oricărei rețele interconectate cu prima, prin intermediul căreia se transportă serviciul respectiv. Sunt excluse cazurile în care întreruperea sau degradarea serviciului este cauzată de defectarea unui echipament terminal.

2) Raportările vizând ratele de acces de bază sau primar (BRA/PRA) vor fi înregistrate ca o raportare unică, indiferent de numărul de canale activate sau afectate. Astfel, numărul de linii de acces considerate va fi 1 (unu) pentru rate de acces de bază sau primar, indiferent de numărul de canale activate.

3) O linie de acces este un circuit capabil să stabilească o legătură vocală între punctul terminal al rețelei și centrala locală.

4) Calcularea acestui parametru se face divizând totalul raportărilor valide de deranjamente din perioada de colectare a datelor la numărul mediu de linii de acces sau utilizatori existenți în rețeaua respectivă în intervalul de timp evaluat, exprimat în procente. Se va lua în calcul un număr mediu de linii sau utilizări ale serviciului în rețea, număr calculat în funcție de variația acestuia în intervalul de timp dat.

6. Termenul de remediere a deranjamentelor

1) Termenul de remediere a deranjamentelor reprezintă durata de timp măsurată între momentul în care deranjamentul a fost raportat la adresa publică indicată de către furnizor și momentul în care serviciul reclamat a fost readus la parametrii normali de funcționare.

2) Furnizorul va face public programul de lucru în care se pot depune la adresa publică desemnată în acest scop notificări cu privire la deranjamente.

3) Se vor măsura, publica și raporta 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 totale remediate în termenul convenit cu utilizatorul din totalul deranjamentelor valide raportate.

4) Modul de calcul al acestor parametri prevede următorii pași de abordare:

a) se selectează $Dd80$ ce reprezintă valoarea câmpului Dd pentru poziția numărului $Xd80$ din tabel, unde $Xd80 = Nd * 80 / 100$, rotunjit prin lipsă;

b) se selectează $Dd95$ ce reprezintă valoarea câmpului Dd pentru poziția numărului $Xd95$ din tabel, unde $Xd95 = Nd * 95 / 100$, rotunjit prin lipsă;

c) se separă Ndt , ce reprezintă numărul deranjamentelor pentru care termenul este convenit cu utilizatorul, și se calculează procentajul $Pdt = Ndt * 100 / Nd$;

d) datele de intrare aferente modului de calcul sunt: $Td0$ ce reprezintă momentul la care a fost reclamat deranjamentul; Td ce reprezintă momentul la care a fost remediat deranjamentul; Dd ce reprezintă durata remedierii deranjamentului, $Dd = Td - Td0$; Nd ce reprezintă numărul total de deranjamente remediate în perioada raportată; Tdl ce reprezintă termenul de remediere a deranjamentului convenit cu utilizatorul; tabel durate deranjamente remediate în perioada raportată, și doar cele care au cauză furnizor (nu și cele care au cauză utilizator), ordonat crescător după Dd , exprimat în ore.

5) Se vor exclude din statistică cazurile referitoare la deranjamentele a căror remediere rezidă în interiorul altor rețele de comunicații electronice, interconectate cu prima, la care furnizorul nu poate interveni pentru remedierea deranjamentelor apărute.

7. Rata apelurilor nereușite

1) Un apel nereușit este un apel către un număr de telefon declarat valid, corect format, în urma căruia nu se obține nici un ton de apel, nici un ton de ocupat și nici un semnal de răspuns timp de 30 de secunde, din momentul când informația de adresă a utilizatorului apelant a fost recepționată de rețea.

2) Rata apelurilor nereușite este definită ca raportul procentual dintre numărul apelurilor nereușite la numărul total de încercări în perioadă de timp specificată.

3) Se vor măsura, publica și raporta valorile următorilor parametri specifici:

- a) procentajul apelurilor nereușite la nivel local;
- b) procentajul apelurilor nereușite la nivel național;
- c) procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional.

4) La evaluarea acestui parametru se vor lua în considerație măsurătorile elementelor de rețea PSTN administrabile pe baza sistemului de semnalizare pe canal comun nr.7 (SS7), așa cum este descris în Recomandarea ITU-T Q.850 (05/98) [Usage of cause and location in the Digital Subscriber Signalling System No.1 and the Signalling System No.7 ISDN User Part]. Colectarea statisticii despre traficul nereușit, care traversează elementele rețelei PSTN se va face prin intermediul algoritmului de cauze, conținut în protocolul SS7 pentru apelurile, care se termină cu una din cauzele specifice: 34 – *Nici un circuit/canal disponibil (No circuit/channel available)*; 38 – *Rețea defectată (Network out of order)*; 41 – *Defecțiune temporară (Temporary failure)*; 42 – *Congestie echipament comutație (Switching equipment congestion)*; 44 – *Circuit suprasolicitat/canal indisponibil (Requested circuit/channel not available)*; 46 – *Apel de prioritate blocat (Precedence call blocked)*; 47 – *Resurse indisponibile nespecificate (Resource unavailable unspecified)*. Apelurile nereușite în rețelele IP sunt datorate de eșecuri din diferite motive tehnice, legate de întârziere (delay), variația întârzierii (jitter) și pierderea de pachete (packet loss), definite în Recomandările ITU-T Y.1540 (03/2011) [Internet protocol data communication service – IP packet transfer and availability performance parameters] și ITU-T Y.1541 (12/2011) [Network performance objectives for IP – based services], ce au un impact pronunțat asupra calității și fiabilității serviciului.

8. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel (Call Center)

1) Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel (Call Center) – reprezintă intervalul mediu de timp dintre momentul în care informația de adresă pentru un serviciu de Centre de apel (Call Center) a fost corect recepționată de către rețea și momentul în care operatorul Centrului de apel (Call Center) răspunde apelantului pentru a-i furniza serviciul solicitat.

2) Serviciile de Centre de apel (Call Center) includ servicii de informații și/sau de suport care presupun gestionarea apelurilor primite de la utilizatori în vederea:

- a) oferirii de informații pentru produse și servicii (Info Line);
- b) preluării de comenzi (Order line);
- c) preluării și soluționării reclamațiilor;
- d) servicii de asistență clienți (Help desk).

3) Serviciile la care face referință acest parametru sunt cele care pot fi apelate utilizând formate speciale de accesare: numere scurte cu lungimea de 4 și 5 cifre, cu excepția numerelor de acces la serviciile de urgență. Serviciile furnizate în întregime în mod automat nu fac obiectul acestei statistici.

4) Se vor măsura, publica și raporta valorile următorilor parametri specifici:

- a) timpul mediu de răspuns;
- b) procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde.

5) Raportarea și statistica acestor parametri specifici se va face pe baza instrumentelor de management de apeluri și incidente (deranjamente), oferite de soluțiile centrelor de apel sau a altor aplicații utilizate, ce au opțiuni de raportare în profunzime, în timp real și cu istoric.

9. 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 efectiv furnizate, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată.

2) Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/deconectare/instalare/reperfectare, bonusurile și gratuitățile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depășirea limitei de trafic inclusă în abonament, suma totală tarifată, ori alte asemenea elemente ce determină prelungirea termenului de plată scadent. Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numărului de reclamații cu privire la corectitudinea facturării, primite de la abonați.

3) Statistica include toate reclamațiile legate de facturare primite în perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizării serviciului de telefonie fixă sau orice alte elemente invocate în reclamație, iar analiza se face pe reclamațiile închise.

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

10. Prevederi speciale pentru calitatea serviciului în rețelele IP

1) Calitatea serviciului în rețelele IP se referă la relația ce există între proprietățile rețelelor IP și așteptările asupra acestora în termeni de obiective /indicatori de performanță:

a) întârzierea de transfer IP – IPTD (Internet Protocol Transfer Delay) – pentru un sens de transmisie, acest indicator reprezintă timpul necesar ca un pachet să fie transmis și recepționat în întregime la destinație și este suma a doi parametri specifici: timpul necesar pentru ca primul bit al pachetului să treacă de la sursa la destinație, exprimat în funcție de distanța fizică, de numărul echipamentelor active și pasive traversate de-a lungul legăturii și de încărcarea instantanee a rețelei, și timpul necesar pentru a transmite toți biții pachetului, exprimat în funcție de viteza de transmisie a liniei;

b) variația întârzierii IP – IPDV (Internet Protocol Packet Delay Variation) pentru o pereche de pachete IP, acest indicator reprezintă diferența între întârzierea pe un sens, măsurată pentru două pachete consecutive;

c) rata de pierderi IP – IPLR (Internet Protocol Packet Loss Ratio) este definită ca numărul de pachete expediate, dar nerecepționate la destinație sau recepționate incomplet, raportat la numărul total de pachete expediate;

d) rata de eroare IP – IPER (Internet Protocol Packet Error Rate) reprezintă raportul dintre numărul de pachete eronate și numărul total de pachete expediate.

2) Acești indicatori de performanță se referă la aspectele tehnice ale rețelei IP și sunt dependente de echipamentele și infrastructura acestei rețele. Pentru garantarea calității serviciilor VoIP se impune controlul indicatorilor de performanță de rețea, ceea ce necesită utilizarea de protocoale de semnalizare prin intermediul cărora să se poată transmite cerințele calității specifice aplicației și să se realizeze controlul calității serviciilor în rețeaua IP. De asemenea, trebuie realizată o tratare diferențiată a pachetelor adecvată cerințelor aplicațiilor care transmit aceste pachete, în funcție de clasele de calitate a serviciilor furnizate, definite în tabelul 1.

Tabelul 1

Corelarea indicatorilor rețelelor IP cu clasele de calitate a serviciului

Indicator	Natura obiectivului de performanță	Clase de calitate a serviciului					
		Clasa 0	Clasa 1	Clasa 2	Clasa 3	Clasa 4	Clasa 5
IPTD	Val. Maximă ⁽¹⁾	100 ms	400 ms	100 ms	400 ms	1 s	N
IPDV	Val. maximă ⁽²⁾	50 ms ⁽³⁾	50 ms ⁽³⁾	N	N	N	N
IPLR	Val. maximă	10 ⁻³⁽⁴⁾	10 ⁻³⁽⁴⁾	10 ⁻³	10 ⁻³	10 ⁻³	N
IPER	Val. maximă	10 ⁻⁴⁽⁵⁾					N

Note:

N corespunde termenului “nu se impune”.

(1) Timpuri de propagare foarte mari ce pot împiedica atingerea acestor obiective de performanță. Din acest motiv furnizorul de servicii poate alege, alternativ, între diferitele valori, în funcție de nivelul de performanță pe care îl poate oferi.

(2) Pentru obținerea datelor tehnice suplimentare cu privire la acest indicator se va consulta Recomandarea ITU-T Y.1541, Anexa II.

(3) Valoare proporțională cu capacitatea punctelor de legătură dintre rețele.

(4) Valoare rezultată, în urma unor studii ITU privind calitatea aplicațiilor, ce integrează vocea umană.

(5) Valoare ce transformă pierderea pachetelor în unica sursă dominantă de defecte de transmisiune către nivelurile ISO superioare.

3) Pentru îndeplinirea condițiilor impuse, precum și pentru clarificarea aspectelor tehnice privind definirea, implementarea, măsurarea indicatorilor se vor consulta Recomandările ITU-T Y.1540 și Y.1541.

4) Furnizorii serviciului public de telefonie, care utilizează tehnologia VoIP au obligația de a comunica persoanelor interesate, înainte de comercializarea serviciului, clasa de calitate în care se încadrează serviciul furnizat și să aplice pentru furnizarea serviciului tarife corelate cu această clasă.

5) Furnizorii serviciului public de telefonie, care folosesc tehnologia VoIP pentru furnizarea de convorbiri telefonice, au obligația să respecte obiectivele/indicatorii de performanță corespunzători clasei 0 (zero) de calitate a serviciilor.

III. VALORILE RECOMANDATE ALE PARAMETRILOR DE CALITATE ȘI PERIODICITATEA RAPORTĂRIILOR DE CĂTRE FURNIZORI

Furnizorii au obligația, trimestrial, de a măsura, prezenta și publica informația privind valorile măsurate ale parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă, după cum urmează în tabelul 2:

Tabelul 2

Parametrii de calitate și valorile recomandate pentru serviciul public de telefonie fixă

Parametru	Valoarea recomandată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
1.1. 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri	14 zile
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri	21 zile
1.3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul	min.98%
2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces	
2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces	max.3%
3. Termenul de remediere a deranjamentelor	
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	24 ore
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide	48 ore
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul	min.98%
4. Rata apelurilor nereușite	
4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local	max.2%
4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național	max.2%

4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional	nu se impune
5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel	
5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel	max.30 sec.
5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde	min.90%
6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	
6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii	max.1%
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)	
7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD	100 ms
7.2 variația întârzierii IP – IPDV	50 ms
7.3 rata de pierderi IP – IPLR	10^{-3}
7.4 rata de eroare IP – IPER	10^{-4}

[Anexa nr.1 în redacția Hot ANRCETI nr.68 din 12.11.2015, în vigoare 11.12.2015]

Anexa nr.2
la Hotărârea Consiliului de Administrație al
Agenției Naționale pentru Reglementare în
Comunicații Electronice și Tehnologia Informației
nr.278 din 17 noiembrie 2009

Notă: În tot textul anexei nr.2, cuvântul “indicator” la orice formă gramaticală se substituie cu cuvintele “parametru specific”, la forma gramaticală corespunzătoare, conform Hot ANRCETI nr.68 din 12.11.2015, în vigoare 11.12.2015

[Anexa nr.2 în redacția Hot.ANRCETI nr.66 din 29.11.2012, în vigoare 01.04.2013]

PARAMETRII DE CALITATE pentru serviciul public de acces la Internet

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. În sensul prezentei reglementări, termenul de “acces la Internet” trebuie înțeles ca accesul fizic și logic la rețeaua Internet și include toate funcționalitățile care îi permit utilizatorului final să stabilească conexiuni cu alte entități ale rețelei și să acceseze servicii informatice avansate. “Calitatea serviciului” reprezintă efectul însumat al performanțelor unui serviciu, care determină gradul de satisfacție al unui utilizator final cu privire la respectivul serviciu. Alți termeni utilizați în prezenta reglementare au semnificația dată de articolul 2 al Legii comunicațiilor electronice nr.241 din 15 noiembrie 2007.

2. În scopul asigurării utilizatorilor finali cu informații accesibile și transparente cu privire la calitatea serviciilor publice de acces la Internet, necesare pentru efectuarea alegerilor de consum, furnizorii vor măsura și publica cel puțin următorii parametri tehnici și administrativi de calitate:

- 1) Termenul necesar pentru furnizarea serviciului;
- 2) Timpul de conectare;
- 3) Viteza de transfer a datelor;
- 4) Termenul de remediere a deranjamentelor;
- 5) Frecvența reclamațiilor utilizatorului final;
- 6) Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente;
- 7) Reclamația taxării serviciilor;
- 8) Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali.

3. Parametrii de calitate stabiliți în prezenta anexă, în continuare parametri, se aplică serviciului public de acces la Internet, indiferent de suportul sau tehnologiile utilizate, ori de modalitatea de furnizare a serviciului. Prezenta anexă se aplică ofertelor comerciale de servicii de acces la internet destinate publicului, aplicabile în relația cu utilizatorii finali, cu excepția ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe.

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

I. DEFINIREA PARAMETRILOR DE CALITATE ȘI CONSIDERENTE PRIVIND MĂSURAREA VALORILOR ACESTORA

5. 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.

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

3) Parametrul dat va fi măsurat și publicat pentru serviciul public de acces la Internet la puncte fixe.

4) Se măsoară și se publică în mod separat, 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 asumat de furnizor.

5) 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 standard de timp pentru efectuarea instalărilor, în cazul în care furnizorul și-a prevăzut un astfel de interval.

6) 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.

7) 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.

8) 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.

9) Parametrii specifici prevăzuți la alineatul 4) lit.a) și b) se măsoară astfel:

a) se sortează intervalele de timp măsurate pentru furnizarea serviciului de acces la Internet 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 cereri".

10) 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.

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

12) 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.

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

14) 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.

15) 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 parametri stabiliți la aliniatul 4) 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 4) lit.c).

16) 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.

17) 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 accesului la Internet".

6. Timpul de conectare

1) Timpul de conectare reprezintă perioada care începe cînd conexiunea de date între Test-PC (Calculator Personal) și Test-Server este stabilită și se încheie cînd procesul de conectare este realizat cu succes. Acest parametru este aplicabil tuturor serviciilor de acces la Internet accesate prin intermediul unui proces de conectare.

2) O încercare de conectare se consideră fără succes în cazul în care procesul de conectare eșuează pentru orice motiv, indiferent că eroarea e cauzată de rețeaua de acces sau de furnizorul de servicii de acces la Internet. În cazul în care mai mult de 5 încercări consecutive de conectare eșuează, se consideră că serviciul de acces la Internet al furnizorului este indisponibil.

3) Procesul de conectare reprezintă un proces, compus din mai multe etape, care include atît autentificarea, precum și alte sarcini de lansare a unui sistem în vederea furnizării accesului către servicii sau resurse pentru utilizatorii finali.

4) Autentificarea reprezintă procesul de verificare a identității pretinse, cu scopul de a asigura că identitatea declarată a utilizatorului final este corectă.

5) Parametrul dat va fi măsurat și publicat pentru serviciul public de acces la Internet la puncte fixe.

6) Se măsoară numărul de conectări cu succes.

7) Se măsoară și se publică în mod separat, pentru fiecare din timpurile de conectare (de) la serviciul de acces la Internet, în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri specifici:

- a) timpul în care se încadrează 80% din cele mai rapide conectări realizate;
- b) timpul în care se încadrează 95% din cele mai rapide conectări realizate.

8) Statisticile se vor calcula în baza apelurilor de test efectuate. Încercările de conectare clasificate ca fiind fără succes se exclud.

7. 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 fișierului

de test specificat, oferit de Agenție, pentru sensul de descărcare (download) și respectiv, încărcare (upload), între pagina de internet a furnizorului și echipamentul terminal al utilizatorului final.

2) Viteza de transfer a datelor depinde de tehnologia utilizată în perimetrul rețelei gestionate de furnizor, fiind indicată viteza nominală sau maximă de transfer a datelor.

3) Viteza nominală/maximă de transfer a datelor este viteza specificată în oferta comercială a furnizorului (drept capacitate a rețelei instalate conform soluției tehnice implementate de furnizor).

4) Viteza minim garantată de transfer a datelor este viteza minimă pe care furnizorul se obligă să o asigure conform ofertei comerciale sau contractului încheiat cu utilizatorul final.

5) 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 completă și fără eroare. Fișierul de test va conține o secvență de numere generate aleator și va avea o dimensiune de cel puțin două ori mai mare decât viteza nominală/maximă de transfer a datelor. De asemenea, fișierul de test poate conține date deja comprimate, de exemplu fișiere de tip (*.zip) sau (*.jpg) cu dimensiune indicată mai sus. Timpul de transfer este perioada de timp care începe în momentul când rețeaua de acces a primit informația necesară pentru a începe transferul și se încheie în momentul când ultimul bit al fișierului de test a fost recepționat.

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

7) Se măsoară și se publică în mod separat, pentru sensul de descărcare (download) și respectiv, încărcare (upload), corespunzător fiecărei viteze nominale/maxime de transfer a datelor și/sau viteze minim garantate de transfer a datelor, dacă este cazul, valorile următorilor parametri specifici:

a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor;
b) viteza minim garantată de transfer a datelor, dacă este cazul;
c) viteza măsurată de transfer a datelor (se va măsura și publica informația privind valoarea în care se încadrează 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse și valoarea în care se încadrează 5% din cele mai joase rate de viteză atinse);

d) viteza medie de transfer a datelor măsurată;

e) numărul de măsurări efectuate.

8) Viteza de transfer a datelor se va măsura cu respectarea următoarelor condiții:

a) vor fi efectuate cel puțin cîte 50 de încercări de test pentru fiecare interval de timp și localitate specificate mai jos și pentru fiecare sens (descărcare, încărcare);

b) la punctul terminal al rețelei;

c) în condițiile în care la linia de acces este conectat un singur echipament terminal;

d) în zile de lucru, separat pentru intervalul orelor de vîrf (10.00-18.00) și intervalul în afara orelor de vîrf;

e) separat în mun. Chișinău și în cel puțin una din localitățile cu o populație de cel puțin 50000 de locuitori;

f) în spațiu deschis (pentru serviciul de acces la Internet la puncte mobile);

g) cu indicarea tipului și modelului de echipament terminal utilizat la măsurări;

h) testele pot fi efectuate manual sau automatizat.

9) În ofertele comerciale ale furnizorului, în condițiile generale de furnizare a serviciului, și/sau în contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali, 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 acest lucru explicit în contract, în condițiile generale sau în oferta sa comercială, după caz.

8. Termenul de remediere a deranjamentelor

1) Termenul de remediere a deranjamentelor reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către furnizor a unei reclamații, în formă verbală, scrisă sau în altă formă acceptată de furnizor, 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.

2) 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.

3) În cazul serviciului de acces la Internet la puncte mobile, se va măsura și publica valoarea pentru accesul dedicat la Internet la puncte mobile.

4) Se măsoară și se publică în mod separat, pentru fiecare din termenii 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 asumat de furnizor.

5) În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, va fi publicată și informația asociată parametrului de calitate referitoare la intervalul 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) 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.

9) Parametrii prevăzuți la aliniatul 4) 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 măsurători 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".

10) 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.

11) 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.

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

13) Dacă furnizorul nu poate face distincția între deranjamentele produse în propria rețea, deranjamentele produse în alte rețele, deranjamentele produse de echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final, deranjamentele invalidate atunci va utiliza pentru toți parametrii numărul total de deranjamente reclamate, precizând în documentul publicat acest lucru.

14) 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.

15) 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 specific “termenul de remediere a deranjamentelor”.

9. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

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) Se măsoară și se publică valoarea parametrului “numărul reclamațiilor înregistrate per utilizator final în perioada de raportare”. În cazul serviciului de acces la Internet la puncte mobile, se va măsura și publica valoarea pentru accesul dedicat la Internet la puncte mobile.

3) 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, urmînd ca reclamațiile datorate interferențelor prejudiciabile și fie măsurate separat fără a fi publicate.

4) 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.

5) 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.

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

7) 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.

8) 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 pînă în ultima zi a perioadei de raportare.

10. 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 serviciului de acces la Internet la puncte mobile, se va măsura și publica valoarea pentru accesul dedicat la Internet la puncte mobile.

3) 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, urmînd ca reclamațiile datorate interferențelor prejudiciabile să fie contorizate separat, fără a fi publicate.

4) Statistica include 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 acces la Internet, necesitînd 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 transmit furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

8) 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.

9) 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 pînă în ultima zi a perioadei de raportare.

11. Reclamația 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) Reclamația privind corectitudinea taxării reprezintă raportul dintre numărul reclamațiilor cu privire la corectitudinea taxării, acumulate în perioada de raportare și numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces la Internet înregistrați pînă în ultima zi a aceleiași perioade.

3) 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.

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 “reclamația 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) Statistica include toate reclamațiile legate de taxare primite în perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizării serviciului de acces la Internet sau orice alte elemente invocate în reclamație.

8) 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.

9) În cazul serviciului de acces la Internet la puncte mobile, se va măsura și publica valoarea pentru accesul dedicat la Internet la puncte mobile.

12. 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 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) 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.

4) 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.

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

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 măsurători ordonată ascendent va fi parametrul “durata în care se încadrează x% din cele mai rapid soluționate reclamații”.

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

7) 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.

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 statistici.

10) 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”.

13. 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 parametrilor de calitate pentru serviciul furnizat.

14. Valoarea parametrilor de calitate pentru furnizarea serviciului public de acces la Internet

Valoarea parametrilor de calitate pentru furnizarea serviciului public de acces la Internet se prezintă Agenției și se publică în următoarea formă:

Parametru	Valoarea recomandată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98
2. Timpul de conectare	
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec.	1,5
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec.	2,5
3. Viteza de transfer a datelor	
3.1 Dial-up:	
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s	
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-
e) numărul de măsurări efectuate	min. 50
3.2 ISDN, (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate:	
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	56
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s	
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50

3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod					
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-				
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-				
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată, Mbit/s					
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-				
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-				
e) numărul de măsurări efectuate	min. 50				
3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală					
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-				
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1/0,5				
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s					
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-				
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-				
e) numărul de măsurări efectuate	min. 50				
3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x					
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-				
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-				
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s					
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-				
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-				
e) numărul de măsurări efectuate	min. 50				
ACCES LA PUNCTE MOBILE		Mun. Chișinău		Alte loc. >50000	
3.6 CDMA EVDO		În afara orelor de vîrf	Ore de vîrf	În afara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-				
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-				
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s					
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-	
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-	
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-	
e) numărul de măsurări efectuate	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50	
3.7 UMTS (HSDPA+HSUPa), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile		În afara orelor de vîrf	Ore de vîrf	În afara orelor de vîrf	Ore de vîrf

a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-			
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s				
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50
3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluții pe termen lung	În afara orelor de vîrf	Ore de vîrf	În afara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-			
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s				
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-
e) numărul de măsurări efectuate	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50
3.9 GPRS-CSD, Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicații Mobile de Date, (General packet radio service)	În afara orelor de vîrf	Ore de vîrf	În afara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	9,6/9,6			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-			
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s				
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-
e) numărul de măsurări efectuate	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50
3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)	În afara orelor de vîrf	Ore de vîrf	În afara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	60/40			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-			
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s				
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-

e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50
3.11 GPRS/EDGE, (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită	În afara orelor de vîrf	Ore de vîrf	În afara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	177,6/118,4			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s				
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-
e) numărul de măsurări efectuate	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50
3.12 IEEE 802.11, (WiFi)	În afara orelor de vîrf	Ore de vîrf	În afara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-			
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s				
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-
e) numărul de măsurări efectuate	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50
3.13 IEEE 802.16, (Wireless WiMax)	În afara orelor de vîrf	Ore de vîrf	În afara orelor de vîrf	Ore de vîrf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-			
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s				
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-
e) numărul de măsurări efectuate	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50
4. Termenul de remediere a deranjamentelor				
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24			
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48			
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	min.95			
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final				
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1			

6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1
7. Reclamația taxării serviciilor	
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0,5
8. Termenul de soluționare	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	min.95

[Anexa nr.2 în redacția Hot.ANRCETI nr.66 din 29.11.2012, în vigoare 01.04.2013]

[Anexele nr.3,4,5 abrogate prin Hot ANRCETI nr.68 din 12.11.2015, în vigoare 11.12.2015]

Anexa nr.6
la Hotărîrea Consiliului de
Administrație al Agenției Naționale
pentru Reglementare în Comunicații
Electronice și Tehnologia Informației
nr.278 din 17 noiembrie 2009

Notă: În tot textul anexei nr.6, cuvântul "indicator" la orice formă gramaticală se substituie cu cuvintele "parametru specific", la forma gramaticală corespunzătoare, conform Hot ANRCETI nr.68 din 12.11.2015, în vigoare 11.12.2015

PARAMETRII DE CALITATE pentru serviciul public de telefonie mobilă

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Serviciul public de telefonie mobilă este un serviciu de comunicații electronice destinat publicului care constă în transportul direct și în timp real al vocii, mesajelor și pachetelor de date prin intermediul unei rețele publice de telefonie mobilă, astfel încît orice utilizator să poată comunica cu un alt utilizator cu ajutorul echipamentelor terminale mobile.

2. Întru realizarea unor niveluri calitative minime pentru serviciile publice de telefonie mobilă se vor măsura, prezenta și publica, dar nu se vor limita la următorii parametri de calitate:

- 1) disponibilitatea rețelei;
- 2) accesibilitatea serviciului;
- 3) integritatea serviciului;
- 4) continuitatea serviciului;
- 5) fiabilitatea serviciului;
- 6) reclamații taxare servicii;
- 7) satisfacția utilizatorului.

3. Parametrii de calitate stabiliți în prezenta Anexă, în continuare parametri, se aplică numai serviciului public furnizat prin intermediul unei rețele terestre publice de telefonie mobilă.

II. DEFINIREA PARAMETRILOR DE CALITATE, CONSIDERAȚII PRIVIND MĂSURAREA VALORILOR ACESTORA

4. Disponibilitatea rețelei (Availability Performance, NAp)

1) Disponibilitatea rețelei se caracterizează prin capacitatea unui dispozitiv sau a unei rețele de a fi în regim de executare a unei funcții cerute în condiții stabilite la un anumit moment sau pe parcursul unui interval de timp, cu condiția că sînt asigurate resursele interne sau externe necesare.

2) Indisponibilitatea unei rețele este percepută în general de utilizatorul final drept o lipsă de serviciu în locurile în care furnizorul este obligat sau s-a obligat să-l ofere. În funcție de tipul erorii de rețea, aceasta poate fi considerată lipsă de acoperire radio, imposibilitatea de a efectua apeluri având acoperire sau imposibilitatea de a accesa un anumit serviciu.

3) Disponibilitatea rețelei este caracterizată de următorul parametru specific de calitate: Coeficientul disponibilității (C_d), care se expune prin formula de calcul:

$$C_d = 1 - \frac{t_i \Sigma(\text{timpul mediu total de inactivitate})}{T (\text{într-o perioadă de timp})}$$

5. Accesibilitatea serviciului (Service Accessibility, SAc)

1) Accesibilitatea serviciului se caracterizează prin capacitatea de deservire ce poate fi oferită la solicitarea utilizatorului, în limita accesului stabilit în condiții specificate.

2) Asigurarea accesibilității serviciului este condiționată de disponibilitatea rețelei. Accesibilitatea serviciului poate lipsi, chiar și în cazul în care se asigură disponibilitatea rețelei, din următoarele motive:

a) lipsa canalelor radio disponibile pentru suportul serviciului;

b) lipsa legăturilor de transmisie a semnalelor între stația de bază și centrul mobil de comutare.

3) Accesibilitatea serviciului este caracterizată de următorii parametri specifici de calitate:

a) rata apelurilor nereușite;

b) rata conexiunilor mesajelor (serviciu de mesaje scurte – SMS) neexpediate cap la cap (end-to-end).

4) Rata apelurilor nereușite este definită ca fiind raportul dintre apelurile nereușite și numărul total de încercări de apel.

5) Un apel nereușit este o încercare de apel spre un număr valid, format corect după tonul de formare (dial tone), când nici tonul de “ocupat” al utilizatorului apelat, nici tonul de apel (ring tone), nici semnalul de răspuns (answer signal) nu este recunoscut la punctul de acces al utilizatorului apelant timp de 30 secunde din momentul când ultima cifră a numărului de utilizator destinat este recepționată de rețea.

6) Rata apelurilor nereușite reprezintă raportul încercărilor de a accesa un canal pentru trafic, al cărui obiectiv este inițierea unui apel, cu originea sau destinația în rețeaua mobilă, și care nu poate fi finalizat din motivul că rețeaua nu este capabilă să determine statutul utilizatorului apelat, deci include blocarea apelului ca rezultat al congestiei rețelei.

7) Măsurările se realizează utilizând un sistem de colectare automată a datelor, bazat pe sisteme de măsurare ale rețelei (network counters), care înregistrează traficul real al rețelei. Sistemele de măsurare ale rețelei colectează informații 24 ore din 24 de ore, fiecare zi a anului, astfel ca să reflecte variațiile în trafic care au loc în zile, săptămâni și luni diferite.

8) Formula utilizată pentru calcularea ratei apelurilor nereușite este:

$$\frac{\text{Încercări de a ocupa TCH pentru un apel} - \text{Ocuparea reușită a TCH pentru un apel}}{\text{Încercări de a ocupa TCH pentru un apel}} \times 100\%$$

9) Formula include încercările de a ocupa un trafic în cadrul unui canal (traffic channel –TCH) pentru un apel inițiat sau terminat și succesul în alocarea unui TCH pentru un apel inițiat sau terminat.

10) Serviciul SMS este caracterizat prin expedierea/recepționarea unui mesaj scurt de către un echipament terminal mobil prin intermediul unui centru pentru servicii de mesaje scurte (Short Message Service Center – SMC) spre un alt echipament terminal mobil.

11) Accesibilitatea serviciului SMS este caracterizată de următorul parametru specific de calitate:

- rata de conexiuni mesaje SMS neexpediate cu succes “end-to-end”.

12) Rata de conexiuni mesaje SMS neexpediate cu succes “end-to-end” care se definește ca raportul dintre numărul de mesaje SMS “end-to-end” neexpediate cu succes, din cauza erorilor tehnice de rețea, la numărul total de mesaje SMS expediate “end-to-end”.

13) Valorile parametrilor se vor calcula din:

a) măsurări privind traficul real de mesaje scurte SMS sau;

b) măsurări privind traficul real de mesaje scurte SMS pe un eșantion reprezentativ de populație prin punctul terminal al rețelei (Network Termination Point – NTP)/ punct de acces (Services Acces Point – SAP) sau;

c) test de apeluri pe un eșantion reprezentativ de populație prin NTP/SAP sau;

d) o combinație a modalităților de mai sus.

14) Aceste măsurări necesită a fi programate astfel încât să reflecte cu acuratețe variațiile de trafic pe ore, zi, lună, an.

6. Integritatea serviciului (Service Integrity, SIn)

1) Integritatea serviciului voce se caracterizează prin capacitatea de menținere, în urma furnizării serviciului, a calității vocii, calității de transmisie a vocii.

2) Calitatea vocii reprezintă calitatea convorbirii vocale, percepute în rezultatul audierii acustice. Rezultatul procesului perceperii și aprecierii, în urma căruia subiectul, care apreciază, determină legătura între caracteristicile percepute, adică efectul audierii, și caracteristicile dorite sau așteptate.

3) Evaluarea calității vocii se realizează prin următoarea metodă:

- metoda medie de apreciere a opiniilor (Mean Opinion Score – MOS).

4) Integritatea serviciului este caracterizată de următorii parametri specifici de calitate:

a) nivelul stabilit de calitate a convorbirii pentru MOS;

b) rata convorbirilor ce corespund condițiilor de calitate pentru MOS.

5) Rata convorbirilor ce corespund condițiilor de calitate se măsoară ca raportul dintre numărul de apeluri ce se încadrează în valoarea recomandată și numărul total al convorbirilor efectuate într-o perioadă de timp stabilită de furnizor.

6) MOS reprezintă o gradație predeterminată prin care subiectul atribuie opinia sa privitor la calitatea sistemului de transmisie telefonică folosit pentru convorbire sau audierea materialului pronunțat în Recomandarea Uniunii Internaționale a Telecomunicațiilor ITU-T P.800.1, adică MOS reprezintă scorul mediu al unor aprecieri pentru un aspect sau altul al calității de transmisie a semnalului vocal. Pentru fiecare aspect se acordă o singură apreciere din cinci aprecieri posibile și fiecărei aprecieri i se atribuie o valoare numerică întreagă, o “notă”, în modul arătat în Tabelul nr.1.

Tabelul nr.1

Aprecierile și “notele” de start în determinarea parametrului MOS

Aprecierea	Valoarea numerică (nota)
Excelent	5
Bun	4
Acceptabil	3
Slab	2
Foarte slab	1

7) Parametrii MOS ai calității transmisiei semnalului vocal pot fi separați în următoarele două categorii:

a) parametrii MOS conversaționali;

b) parametrii MOS de audibilitate.

8) Parametrii MOS conversaționali se determină prin anchete de opinie, în cursul cărora persoanele participante exprimă aprecieri pentru calitatea percepută în timpul unei convorbiri (bilaterale), condițiile în care se desfășoară aceste măsurări necesită să fie cât mai apropiate de condițiile în care utilizatorii se găsesc atunci când efectuează o convorbire telefonică reală.

9) Parametrul MOS de audibilitate se determină prin anchete de opinie, în cursul cărora persoanele participante exprimă aprecierea calității convorbirii percepute, prin intermediul mijloacelor de comunicații supuse testării, în comparație cu un set de fraze preînregistrate.

10) Parametrii ce caracterizează integritatea și/sau calitatea serviciului voce pot fi măsurați și/sau prin alte metode, utilizând echipamente speciale în dependență de configurația și capacitatea rețelei.

7. Continuitatea serviciului (Service Retainability, SRe)

1) Obiectivul măsurării continuității serviciului este de a obține o evaluare fiabilă a capacității rețelei mobile utilizată de către furnizorul de servicii publice de telefonie mobilă pentru menținerea unui apel stabilit corect.

2) Continuitatea serviciului este caracterizată de următorul parametru specific de calitate:

- rata de apeluri întrerupte.

3) Rata apelurilor întrerupte este definită ca raportul numărului de apeluri de intrare și ieșire care, după ce au fost stabilite în mod corect și, prin urmare, li s-a atribuit un canal de transport al traficului, sînt întrerupte nu din inițiativa abonatului, dar din erori tehnice de rețea, la numărul de apeluri total efectuate într-o anumită perioadă de timp. Formula de calcul a ratei apelurilor întrerupte este:

$$\text{Rata apeluri întrerupte} = \frac{\text{apeluri întrerupte}}{\text{apeluri total efectuate în mod corect}} \times 100\%$$

4) Formula include apelurile întrerupte care cuprind erori ce provoacă pierderea canalului după ce TCH a fost stabilit cu succes și ocuparea reușită a TCH pentru un apel inițiat sau finalizat.

5) Valoarea parametrului specific se va calcula din:

a) măsurările pe întregul trafic real; sau

b) măsurările pe traficul real pentru apeluri de ieșire într-o selecție reprezentativă de comutatoare telefonice locale spre un set reprezentativ de destinații; sau

c) apelurile de test la o selecție reprezentativă de comutatoare telefonice locale sau NTP-uri la un set reprezentativ de destinații; sau

d) o combinație a modalităților de mai sus.

8. Fiabilitatea serviciului (Services Reliability, SR)

1) Fiabilitatea serviciului reprezintă totalitatea proprietăților unui sistem tehnic care determină capacitatea acestuia de a funcționa fără deranjamente într-un interval de timp în anumite condiții. Un deranjament se consideră o defecțiune în rețeaua de comunicații electronice, confirmată prin metode instrumentale (instalații de încercare, de măsurare, de diagnosticare și control, de semnalizare etc.), precum și a anchetei din partea utilizatorului.

2) Fiabilitatea serviciului este caracterizată de următorii parametri de calitate:

a) timpul stabilit pentru remedierea deranjamentului și restabilirea accesului la serviciu;

b) rata deranjamentelor remediate în termenul stabilit.

3) Timpul stabilit pentru remedierea deranjamentului și restabilirea accesului la serviciu reprezintă durata de timp măsurată între momentul în care deranjamentul a fost raportat la adresa publică indicată de către furnizor și momentul în care elementul serviciului sau serviciul reclamat a fost readus la parametrii normali de funcționare.

4) Rata deranjamentelor remediate în termenul stabilit este definită ca fiind raportul dintre numărul deranjamentelor remediate în termenul stabilit și numărul total al deranjamentelor remediate, înregistrate în perioada de raportare.

5) Nu se vor lua în calcul cazurile în care furnizorul încheie cu utilizatorul final un contract în care se obligă să furnizeze servicii preferențiale de remediere a deranjamentelor, altele decât cele oferite în mod curent.

6) Furnizorul va face public, la un loc ușor vizibil, cât și pe pagina sa de Internet programul de lucru în care se pot depune în scris, inclusiv în format electronic, la adresa publică desemnată în acest scop, notificări cu privire la deranjamente.

9. Reclamația taxări servicii (Charging Performance, CP)

1) Reclamația taxări servicii este o reclamație privind corectitudinea facturii serviciilor furnizate, care reprezintă o expresie a dezacordului utilizatorului final în legătură cu corespondența dintre obligația sa de plată și serviciile efectiv furnizate. Nu se va confunda reclamația de acest fel cu o cerere de informații suplimentare cu privire la factura primită.

2) Reclamația taxări servicii este caracterizată de următorul parametru specific de calitate:

- rata facturilor la care s-au depus reclamații privind incorectitudinea lor.

3) Rata facturilor reclamate de către utilizatori cu privire la incorectitudinea lor se va calcula prin raportul procentual dintre numărul facturilor întemeiate la care s-au depus reclamații privind incorectitudinea lor și numărul total al facturilor emise în perioada de raportare.

10. Satisfacția utilizatorului (Satisfaction of Users by Service, SUS)

1) Satisfacția utilizatorului este caracterizată de următorii parametri de calitate:

a) rata reclamațiilor privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului este calculată drept raportul numărului reclamațiilor întemeiate privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului și numărul total al utilizatorilor;

b) timpul mediu de răspuns pentru serviciul “operatoare”;

c) rata apelurilor către servicii de “operatoare” care au fost preluate în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor către aceste servicii.

2) Nu se va lua în calcul timpul de preluare a apelurilor cu conținut informativ.

3) Timpul de preluare a apelului pentru serviciul de “operatoare” reprezintă intervalul de timp dintre momentul în care informația de adresă pentru serviciul de “operatoare” a fost recepționată de către rețea și momentul în care operatorul uman răspunde utilizatorului pentru a-i furniza serviciul solicitat.

4) Serviciile furnizate integral în mod automat nu se iau în calcul.

11. Considerații de măsurare

1) În cazul utilizării a două sau mai multe standarde sau a două sau mai multe rețele de telefonie mobilă, pentru fiecare standard sau rețea, măsurarea parametrilor privind “Accesibilitatea serviciului” și “Continuitatea serviciului” cât și prezentarea informației se va realiza separat pe standarde sau rețele.

2) Pentru parametrii la care nu este indicată metoda de măsurare, măsurările se vor efectua prin metoda de test cu următoarele criterii:

a) numărul de “probe” – nu mai puțin de 2;

b) durata apelului – 120 sec.;

c) numărul de apeluri pe zi pentru fiecare din probe – 11;

d) frecvența efectuării testelor pe “probe” – fiecare 50 min. în perioada de timp de la 9.00 până la 19.00.

3) Măsurarea și raportarea valorilor parametrilor pentru rețelele de transport date organizate în baza cablurilor cu fibre optice sau fire de cupru se va efectua în conformitate cu prevederile Anexei nr.1.

4) Măsurarea parametrilor de calitate cât și publicarea valorilor acestora se va efectua trimestrial.

5) Pentru clarificarea aspectelor tehnice privind definirea și măsurarea parametrilor și îndeplinirea condițiilor impuse se vor consulta recomandările UIT emise în acest sens.

6) Valoarea recomandată a parametrilor de calitate pentru serviciile publice de telefonie mobilă este indicată în Tabelul nr.2.

7) Valorile parametrilor de calitate, ce nu se încadrează în limita valorilor stabilite, se vor însoți cu o notă informativă.

Tabelul nr.2

Valoarea recomandată a parametrilor de calitate pentru telefonia mobilă

Parametru/Parametru specific	Valoarea recomandată
1. Disponibilitatea rețelei (Availability Performance, NAp)	
1) Coeficientul disponibilității rețelei, Cd	99,9%
2. Accesibilitatea serviciului (Service Accessibility, SAc)	
1) rata apelurilor nereușite	nu depășește 2%
2) rata conexiunilor mesajelor SMS, ne-expediate end-to-end	nu depășește 5%
3. Integritatea serviciului (Service Integrity, SIn)	
1) nivelul stabilit de calitate a convorbirii pentru metodele de estimare:	
a) metoda medie de estimare (MOS)	nu mai puțin de 3,5
2) rata convorbirilor ce corespund condițiilor de calitate pentru metodele de estimare:	
a) metoda medie de estimare (MOS)	nu mai puțin de 80%
4. Continuitatea serviciului (Service Retainability, SRe)	
1) rata apelurilor întrerupte	nu depășește 2%
5. Fiabilitatea serviciului furnizat (Services Reliability, SR)	
1) timpul stabilit pentru remedierea deranjamentelor și restabilirea accesului la servicii	3 ore – un număr 8 ore – stație de bază
2) rata deranjamentelor, remediate în timpul stabilit	nu mai puțin de 95%
6. Reclamații la taxări servicii (Charging Performance, CP)	
1) Rata facturilor reclamate	nu depășește 1%
7. Satisfacția utilizatorului (Satisfaction of users by service, SUS)	
1) rata reclamațiilor privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului	nu depășește 1%
2) timpul mediu de preluare a apelurilor pentru serviciul de “operatoare”	nu depășește 30sec.
3) rata apelurilor către servicii de “operatoare” care au fost preluate în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor către aceste servicii .	nu mai puțin de 80%

[Anexa nr.6 introdusă prin Hot. ANRCETI nr.15 din 23.06.2011, în vigoare 21.10.2011]

Anexa 7
la Hotărîrea Consiliului de
Administrație al Agenției Naționale
pentru Reglementare în Comunicații
Electronice și Tehnologia Informației
nr.278 din 17 noiembrie 2009

**PARAMETRI DE CALITATE
la furnizarea serviciului de televiziune**

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezenta Anexă stabilește parametrii de calitate pentru serviciul de programe audiovizuale 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. Noțiunile utilizate în prezenta Anexă au semnificația dată de Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 și Regulamentul privind regimul de autorizare generală și eliberare a licențelor de utilizare a resurselor limitate pentru furnizarea rețelilor și serviciilor publice de comunicații electronice aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției nr.57 din 21 decembrie 2010.

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 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 IPTV (*Internet Protocol Television*) etc.;

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

II. PARAMETRII DE CALITATE ȘI CONSIDERAȚII PRIVIND MĂSURAREA VALORILOR ACESTORA

Secțiunea 1

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

4. 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 înregistrării unei cereri valide de furnizare a serviciului de televiziune și momentul în care serviciul devine funcțional/disponibil utilizatorului final care a formulat cererea.

5. 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.

6. Termenul 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 înregistrată cererea, atunci termenul necesar pentru furnizarea serviciului de televiziune se consideră o zi.

7. 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:

- 1) termenul în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri;
- 2) termenul în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri;
- 3) rata cererilor soluționate în intervalul de timp asumat de furnizor.

8. Parametrii specifici prevăzuți la p.7, 1) și 2) se măsoară după cum urmează:

1) se sortează intervalele de timp măsurate pentru furnizarea serviciului de televiziune în ordine crescătoare;

2) x% din numărul total de măsurători efectuate reprezintă un număr “n” care va fi rotunjit prin lipsă;

3) a “n”-a poziție din lista de măsurări ordonată ascendent va fi parametrul – termenul în care se încadrează x% din cele mai rapid soluționate cereri.

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

5) programul și modalitatea de recepționare a cererilor de către furnizor;

6) intervalul standard de timp pentru efectuarea conexiunilor, în cazul în care furnizorul și-a prevăzut un astfel de interval.

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

10. 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.

11. Dacă un furnizor agreează cu utilizatorul final că o cerere referitoare la conexiuni 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, cînd 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.

12. 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.

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

14. Sînt 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.

15. Nu se includ în măsurări:

1) cererile de conectare anulate de solicitant;

2) 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.

16. În vederea asigurării posibilității de verificare a parametrilor publicați, furnizorii vor păstra înregistrările referitoare la parametrul “termenul necesar pentru conectarea la rețeaua de comunicații electronice în scopul furnizării 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.

17. 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”.

Secțiunea 2

Frecvența reclamațiilor depuse de utilizatorii finali

18. 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.

19. Se măsoară și se publică valoarea parametrului “rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final”.

20. Rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final se calculează ca raportul între numărul total de reclamații și numărul de utilizatori finali ai serviciului de televiziune înregistrați pînă în ultima zi a perioadei de raportare, exprimat în procente.

21. 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, urmînd ca reclamațiile datorate interferențelor prejudiciabile să fie măsurate separat fără a fi publicate.

22. Pot fi excluse din măsurări 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.

23. În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului furnizat, va fi publicată și informația asociată parametrului de calitate “frecvența reclamațiilor depuse de utilizatorii finali” referitoare la programul și modalitatea de primire a reclamațiilor de către furnizor.

24. 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.

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

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

Secțiunea 3

Termenul de soluționare a reclamațiilor depuse de utilizatorii finali

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

28. Măsurările includ toate reclamațiile valide primite în perioada de raportare.

29. 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:

1) termenul în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații;

2) termenul în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații;

3) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor.

30. Parametrii stabiliți la punctul 29, 1) și 2) se calculează după cum urmează:

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

5) $x\%$ din numărul total de măsurări efectuate reprezintă un număr “ n ” care va fi rotunjit prin lipsă;

6) a “ n ”-a poziție din lista de măsurări ordonată ascendent va fi parametrul “termenul în care se încadrează $x\%$ din cele mai rapid soluționate reclamații”.

31. 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.

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

33. 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.

34. 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 depuse de utilizatorii finali”.

Secțiunea 4

Frecvența reclamației deranjamentelor

35. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

36. Se măsoară și se publică valoarea parametrului “rata reclamației deranjamentelor”.

37. Rata reclamației deranjamentelor se calculează ca raportul 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, exprimat în procente.

38. Măsurările includ toate reclamațiile referitoare la deranjamente validate, primite în perioada de raportare.

39. 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.

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

41. 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.

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

Secțiunea 5

Termenul de remediere a deranjamentelor

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

44. 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.

45. Se măsoară și se publică în mod separat, pentru fiecare din termenii 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:

- 1) termenul în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide;
- 2) termenul în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide;
- 3) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp asumat de furnizor.

46. Parametrii prevăzuți la punctul 47, 1) și 2) se calculează astfel:

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

5) $x\%$ din numărul total de măsurări efectuate reprezintă un număr “ n ” care va fi rotunjit prin lipsă;

6) a “ n ”-a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul “termenul în care se încadrează $x\%$ din cele mai rapid remediate deranjamente validate”.

47. 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.

48. 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.

49. Măsurările vor include toate reclamațiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul.

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

51. Pot fi excluse din statistici cazurile în care:

1) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locația utilizatorului final și acest acces nu este posibil atunci când se dorește efectuarea remedierii;

2) utilizatorul final solicită amânarea remedierii deranjamentului.

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

53. 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.

54. 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 remediere a deranjamentelor”.

Secțiunea 6

Frecvența reclamației taxării serviciilor

55. 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.

56. Se măsoară și se publică valoarea parametrului “rata reclamației taxării serviciilor”.

57. Rata reclamației taxării serviciilor se calculează ca raportul între numărul total de reclamații cu privire la corectitudinea taxării, înregistrate în perioada de raportare și numărul total al taxărilor efectuate în aceeași perioadă exprimat în procente.

58. 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.

59. 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.

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

61. 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.

Secțiunea 7

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.

Secțiunea 8

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 ce urmează.

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 depuse de 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

[Anexa nr.7 introdusă prin Hot ANRCETI nr.14 din 28.03.2013, în vigoare 21.06.2013]