AGENŢIA NAŢIONALĂ PENTRU REGLEMENTARE ÎN COMUNICAŢII ELECTRONICE ŞI TEHNOLOGIA INFORMAŢIEI A REPUBLICII MOLDOVA

НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ В ОБЛАСТИ ЭЛЕКТРОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА

H O T Ă R Î R E
privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicaţii electronice

nr. 278 din 17.11.2009

Monitorul Oficial nr.187-188/836 din 18.12.2009

* * *

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

Ministru _____ A.TĂNASE

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

În rezultatul consultărilor publice organizate de către Agenţia Naţională pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei, în continuare Agenţie, cu participarea furnizorilor de reţele şi servicii publice de comunicaţii electronice în vederea reglementării şi asigurării parametrilor de calitate a serviciilor publice de comunicaţii electronice;

În scopul asigurării drepturilor utilizatorilor finali de a beneficia de informaţii complete, comparabile şi uşor accesibile vizînd calitatea serviciilor furnizate Consiliul de Administraţie al Agenţiei,

HOTĂRĂŞTE:

1. Se stabilesc parametrii de calitate pentru serviciile publice de comunicaţii electronice care se cer a fi măsuraţi de către furnizorii de reţele şi/sau servicii publice de comunicaţii electronice conform următoarelor anexe:

1) Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă, anexa 1.

2) Parametrii 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) parametrii 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 Agenţie în dependenţă de ascensiunea şi dezvoltarea calităţii serviciilor de comunicaţii electronice.

3. Lista parametrilor de calitate poate fi completată de către furnizorii de reţele şi/sau servicii de comunicaţii electronice cu asumarea obligaţiei acestora de a efectua măsurările parametrilor şi de publicare a informaţiei vizînd valoarea măsurată a acestor parametri.

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

4. Agenţia poate retrage obligaţia de măsurare şi publicare, a unor sau tuturor parametrilor de calitate prevăzuţi în anexe în condiţia depăşirii acestora.

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

5. Furnizorii de reţele şi/sau servicii publice de comunicaţii electronice au obligaţia de a măsura şi publica în oficiile comerciale şi/sau pe paginile lor de Internet informaţiile privind valorile măsurate ale parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicaţii electronice în termenele şi condiţiile stabilite în anexe. Furnizorii care publică informaţia pe paginile lor de Internet vor păstra, pe aceste pagini, cel puţin informaţia de pe ultimele patru trimestre.

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

6. Se stabileşte că informaţia anuală va fi publicată pînă la data de 30 a lunii următoare anului de gestiune şi prezentată Agenţiei cu 10 zile înainte de data publicării iar informaţia trimestrială va fi publicată pînă la data de 30 a lunii următoare trimestrului de gestiune şi prezentată Agenţiei cu 10 zile înainte de data publicării.

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

PREŞEDINTELE CONSILIULUI AGENŢIEI NAŢIONALE
PENTRU REGLEMENTARE ÎN COMUNICAŢII ELECTRONICE
ŞI TEHNOLOGIA INFORMAŢIEI — **Valerii DIOZU**

Membrii Consiliului — **Ion Pochin**
Iurie Ursu

Chişinău, 17 noiembrie 2009.
Nr.278.

Anexa nr.1
la Hotărîrea Consiliului de
Administraţie al Agenţiei Naţionale
pentru Reglementare în Comunicaţii
Electronice şi Tehnologia Informaţiei
nr.278 din 17 noiembrie 2009

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

PARAMETRII DE CALITATE
pentru serviciul public de telefonie fixă

I. DISPOZIŢII GENERALE

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

5) timpul de răspuns pentru servicii de Centre de apel (Call Center);

6) frecvenţa reclamaţiilor privind corectitudinea facturării.

3. Parametrii stabiliţi la pct.2 se aplică ofertelor comerciale de serviciu de telefonie fixă, cu excepţia ofertelor personalizate propuse special în cadrul negocierilor directe în baza unui acord privind nivelul calităţii serviciilor ce conţine termeni agreaţi între părţi şi aşteptările acestora în vederea nivelului minim garantat al calităţii serviciului.

II. DEFINIREA PARAMETRILOR DE CALITATE ŞI CONSIDERAŢII 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 şi 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 condiţii tehnice de instalare.

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

5) Se vor măsura, publica şi raporta valorile următorilor parametri specifici:

a) durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluţionate cereri;

b) durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluţionate cereri;

c) procentajul cererilor soluţionate 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 prevăzuţi la subpunctul 5) lit.a) şi 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% şi 95% din cele mai rapide cereri la instalarea şi activarea serviciului (numărul total de instalări/activări se va înmulţi cu 0,8 (80%) şi cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un număr "n", care se va rotunji prin lipsă);

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

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

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

b) se selectează *Di95* ce reprezintă valoarea câmpului *Di* pentru poziţia 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 agreat cu solicitantul, şi 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 şi activarea serviciului; *Ti* ce reprezintă momentul la care s-a efectuat instalarea şi activarea serviciului; *Di* ce reprezintă durata necesară implementării cererii pentru instalarea şi activarea serviciului, *Di=Ti–Ti0; Ni* ce reprezintă numărul total de cereri soluţionate în perioada raportată*; Til* ce reprezintă termenul de furnizare a serviciului, convenit cu solicitatul; 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 locaţie în vederea realizării instalării;

c) şi/sau când întârzierea instalării şi activării sunt datorate oricăror motive în afara controlului furnizorului de servicii.

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

5. Ponderea deranjamentelor per linie de acces

1) Un deranjament valid reprezintă o întrerupere sau degradare a serviciului, notificată de către un utilizator şi atribuită reţelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul sau oricărei reţele 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 reţelei şi 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 existenţi în reţeaua respectivă în intervalul de timp evaluat, exprimat în procente. Se va lua în calcul un număr mediu de linii sau utilizări ale serviciului în reţea, număr calculat în funcţie de variaţia 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 şi momentul în care serviciul reclamat a fost readus la parametrii normali de funcţionare.

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 şi 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 paşi de abordare:

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

b) se selectează *Dd95* ce reprezintă valoarea câmpului *Dd* pentru poziţia 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, şi 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, şi doar cele care au cauză furnizor (nu şi 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 reţele de comunicaţii electronice, interconectate cu prima, la care furnizorul nu poate interveni pentru remedierea deranjamentelor apărute.

7. Rata apelurilor nereuşite

1) Un apel nereuşit este un apel către un număr de telefon declarat valid, corect format, în urma căruia nu se obţine nici un ton de apel, nici un ton de ocupat şi nici un semnal de răspuns timp de 30 de secunde, din momentul când informaţia de adresă a utilizatorului apelant a fost recepţionată de reţea.

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

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

a) procentajul apelurilor nereuşite la nivel local;

b) procentajul apelurilor nereuşite la nivel naţional;

c) procentajul apelurilor nereuşite la nivel internaţional.

4) La evaluarea acestui parametru se vor lua în consideraţie măsurătorile elementelor de reţea PSTN administrabile pe baza sistemului de semnalizare pe canal comun nr.7 (SS7), aşa 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 nereuşit, care traversează elementele reţelei PSTN se va face prin intermediul algoritmului de cauze, conţinut în protocolul SS7 pentru apelurile, care se termină cu una din cauzele specifice: 34 – *Nici un circuit/canal disponibil (No circuit/channel available);* 38 – *Reţea defectată (Network out of order);* 41 – *Defecţiune temporară (Temporary failure)*; 42 – *Congestie echipament comutaţie (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 nereuşite în reţelele IP sunt datorate de eşecuri din diferite motive tehnice, legate de întârziere (delay), variaţia întârzierii (jitter) şi 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] şi ITU-T Y.1541 (12/2011) [Network performance objectives for IP – based services], ce au un impact pronunţat asupra calităţii şi fiabilităţii 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 informaţia de adresă pentru un serviciu de Centre de apel (Call Center) a fost corect recepţionată de către reţea şi 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 informaţii şi/sau de suport care presupun gestionarea apelurilor primite de la utilizatori în vederea:

a) oferirii de informaţii pentru produse şi servicii (Info Line);

b) preluării de comenzi (Order line);

c) preluării şi soluţionării reclamaţiilor;

d) servicii de asistenţă clienţi (Help desk).

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

4) Se vor măsura, publica şi 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 şi statistica acestor parametri specifici se va face pe baza instrumentelor de management de apeluri şi incidente (deranjamente), oferite de soluţiile centrelor de apel sau a altor aplicaţii utilizate, ce au opţiuni de raportare în profunzime, în timp real şi cu istoric.

9. Frecvenţa reclamaţiilor privind corectitudinea facturării

1) Frecvenţa reclamaţiilor privind corectitudinea facturării reprezintă raportul dintre numărul reclamaţiilor cu privire la corectitudinea facturii şi numărul total al facturilor emise în perioada de

raportare. O reclamaţie privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului abonatului în ceea ce priveşte obligaţia 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 şi gratuităţile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depăşirea 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 reclamaţii cu privire la corectitudinea facturării, primite de la abonaţi.

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

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

10. Prevederi speciale pentru calitatea serviciului în reţelele IP

1) Calitatea serviciului în reţelele IP se referă la relaţia ce există între proprietăţile reţelelor IP şi aşteptările asupra acestora în termeni de obiective /indicatori de performanţă:

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 şi recepţionat în întregime la destinaţie şi este suma a doi parametri specifici: timpul necesar pentru ca primul bit al pachetului să treacă de la sursa la destinaţie, exprimat în funcţie de distanţa fizică, de numărul echipamentelor active şi pasive traversate de-a lungul legăturii şi de încărcarea instantanee a reţelei, şi timpul necesar pentru a transmite toţi biţii pachetului, exprimat în funcţie de viteza de transmisie a liniei;

b) variaţia întârzierii IP – IPDV (Internet Protocol Packet Delay Variation) pentru o pereche de pachete IP, acest indicator reprezintă diferenţa 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 nerecepţionate la destinaţie sau recepţionate 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 şi numărul total de pachete expediate.

2) Aceşti indicatori de performanţă se referă la aspectele tehnice ale reţelei IP şi sunt dependente de echipamentele şi infrastructura acestei reţele. Pentru garantarea calităţii serviciilor VoIP se impune controlul indicatorilor de performanţă de reţea, ceea ce necesită utilizarea de protocoale de semnalizări prin intermediul cărora să se poată transmite cerinţele calităţii specifice aplicaţiei şi să se realizeze controlul calităţii serviciilor în reţeaua IP. De asemenea, trebuie realizată o tratare diferenţiată a pachetelor adecvată cerinţelor aplicaţiilor care transmit aceste pachete, în funcţie de clasele de calitate a serviciilor furnizate, definite în tabelul 1.

Tabelul 1

Corelarea indicatorilor reţelelor IP cu clasele de calitate a serviciului

Indicator	**Natura obiectivului de performanţă**	**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) Timpi de propagare foarte mari ce pot împiedica atingerea acestor obiective de performanţă. Din acest motiv furnizorul de servicii poate alege, alternativ, între diferitele valori, în funcţie de nivelul de performanţă pe care îl poate oferi.

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

(3) Valoare proporţională cu capacitatea punctelor de legătură dintre reţele.

(4) Valoare rezultată, în urma unor studii ITU privind calitatea aplicaţiilor, 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 condiţiilor impuse, precum şi pentru clarificarea aspectelor tehnice privind definirea, implementarea, măsurarea indicatorilor se vor consulta Recomandările ITU-T Y.1540 şi Y.1541.

4) Furnizorii serviciului public de telefonie, care utilizează tehnologia VoIP au obligaţia de a comunica persoanelor interesate, înainte de comercializarea serviciului, clasa de calitate în care se încadrează serviciul furnizat şi 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 obligaţia să respecte obiectivele/indicatorii de performanţă corespunzători clasei 0 (zero) de calitate a serviciilor.

III. VALORILE RECOMANDATE ALE PARAMETRILOR DE CALITATE ŞI PERIODICITATEA RAPORTĂRILOR DE CĂTRE FURNIZORI

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

Tabelul 2

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

Parametru	Valoarea recomandată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
1.1 80% dintre cele mai rapid soluţionate cereri	14 zile
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluţionate cereri	21 zile
1.3. procentajul cererilor soluţionate 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 nereuşite	
4.1. procentajul apelurilor nereuşite la nivel local	max.2%
4.2. procentajul apelurilor nereuşite la nivel naţional	max.2%

4.3. procentajul apelurilor nereuşite la nivel internaţional	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. Frecvenţa reclamaţiilor privind corectitudinea facturării	
6.1. procentajul reclamaţiilor cu privire la corectitudinea facturii	max.1%
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)	
7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD	100 ms
7.2 variaţia 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 redacţia Hot ANRCETI nr.68 din 12.11.2015, în vigoare 11.12.2015]

Anexa nr.2
la Hotărîrea Consiliului de Administraţie al
Agenţiei Naţionale pentru Reglementare în
Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei
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 redacţia Hot.ANRCETI nr.66 din 29.11.2012, în vigoare 01.04.2013]

PARAMETRII DE CALITATE
pentru serviciul public de acces la Internet

I. DISPOZIŢII GENERALE

1. În sensul prezentei reglementări, termenul de "acces la Internet" trebuie înţeles ca accesul fizic şi logic la reţeaua Internet şi include toate funcţionalităţile care îi permit utilizatorului final să stabilească conexiuni cu alte entităţi ale reţelei şi să acceseze servicii informatice avansate. "Calitatea serviciului" reprezintă efectul însumat al performanţelor unui serviciu, care determină gradul de satisfacţie al unui utilizator final cu privire la respectivul serviciu. Alţi termeni utilizaţi în prezenta reglementare au semnificaţia dată de articolul 2 al Legii comunicaţiilor electronice nr.241 din 15 noiembrie 2007.

2. În scopul asigurării utilizatorilor finali cu informaţii accesibile şi transparente cu privire la calitatea serviciilor publice de acces la Internet, necesare pentru efectuarea alegerilor de consum, furnizorii vor măsura şi publica cel puţin următorii parametri tehnici şi 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) Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final;
6) Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente;
7) Reclamaţia taxării serviciilor;
8) Termenul de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali.

3. Parametrii de calitate stabiliţi 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 relaţia cu utilizatorii finali, cu excepţia ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe.

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

I. DEFINIREA PARAMETRILOR DE CALITATE ŞI 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 şi momentul în care serviciul este funcţional şi 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 şi publicat pentru serviciul public de acces la Internet la puncte fixe.

4) Se măsoară şi 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 şi în condiţiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri specifici:

a) durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluţionate cereri;

b) durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluţionate cereri;

c) procentajul cererilor soluţionate în intervalul de timp asumat de furnizor.

5) În vederea asigurării posibilităţii de evaluare a calităţii serviciului oferit, vor fi publicate următoarele informaţii asociate parametrului de calitate:

a) programul şi modalitatea de primire a cererilor de către furnizor;

b) intervalul standard de timp pentru efectuarea instalărilor, în cazul în care furnizorul şi-a prevăzut un astfel de interval.

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

7) Durata de soluţionare a cererilor se calculează în zile calendaristice. Dacă serviciul este funcţional şi devine disponibil utilizatorului final în aceeaşi 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 şi activarea serviciului nu este necesară intervenţia 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 şi momentul în care serviciul este funcţional şi devine disponibil pentru utilizatorul final.

9) Parametrii specifici prevăzuţi la aliniatul 4) lit.a) şi 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 poziţie din lista de măsurări ordonată ascendent va fi parametrul “durata în care se încadrează x% din cele mai rapid soluţionate 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 locaţii diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locaţii, se contorizează ca o înregistrare separată.

12) În cazul în care furnizorii oferă termene de furnizare diferite pentru persoane fizice şi persoane juridice, ori în funcţie 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 locaţia de furnizare a serviciului în vederea realizării operaţiunilor de instalare;

d) pentru parametrii stabiliţi la aliniatul 4) lit.a) şi b), cazurile în care întîrzierile 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 posibilităţii 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 iniţiale de furnizare a serviciului de acces la Internet, precum şi data recepţionarii sau punerii în funcţiune a serviciului.

17) În contractele încheiate între furnizori şi utilizatorii finali sau în condiţiile 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) şi Test-Server este stabilită şi 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 eşuează pentru orice motiv, indiferent că eroarea e cauzată de reţeaua de acces sau de furnizorul de servicii de acces la Internet. În cazul în care mai mult de 5 încercări consecutive de conectare eşuează, 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 şi 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 identităţii pretinse, cu scopul de a asigura că identitatea declarată a utilizatorului final este corectă.

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

6) Se măsoară numărul de conectări cu succes.

7) Se măsoară şi se publică în mod separat, pentru fiecare din timpurile de conectare (de) la serviciul de acces la Internet, în condiţiile 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 kilobiţi/secundă (kbit/s) sau megabiţi/secundă (Mbit/s), realizată separat pentru transmisia fişierului

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

2) Viteza de transfer a datelor depinde de tehnologia utilizată în perimetrul reţelei 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 reţelei instalate conform soluţiei tehnice implementate de furnizor).

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

5) Viteza măsurată de transfer a datelor se calculează în timp real, prin împărţirea mărimii fişierului de test la timpul de transfer necesar pentru o transmisie completă şi fără eroare. Fişierul de test va conţine o secvenţă de numere generate aleator şi va avea o dimensiune de cel puţin două ori mai mare decît viteza nominală/maximă de transfer a datelor. De asemenea, fişierul de test poate conţine date deja comprimate, de exemplu fişiere de tip (*.zip) sau (*.jpg) cu dimensiune indicată mai sus. Timpul de transfer este perioada de timp care începe în momentul cînd reţeaua de acces a primit informaţia necesară pentru a începe transferul şi se încheie în momentul cînd ultimul bit al fişierului de test a fost recepţionat.

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

7) Se măsoară şi se publică în mod separat, pentru sensul de descărcare (download) si respectiv, încărcare (upload), corespunzător fiecărei viteze nominale/maxime de transfer a datelor şi/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 şi publica informaţia privind valoarea în care se încadrează 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse şi 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 condiţii:

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

b) la punctul terminal al reţelei;

c) în condiţiile 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) şi intervalul în afara orelor de vîrf;

e) separat în mun.Chişinău şi în cel puţin una din localităţile cu o populaţie de cel puţin 50000 de locuitori;

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

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

h) testele pot fi efectuate manual sau automatizat.

9) În ofertele comerciale ale furnizorului, în condiţiile generale de furnizare a serviciului, şi/sau în contractele încheiate între furnizori şi utilizatorii finali, după caz, vor fi incluse viteza nominală/maximă de transfer a datelor şi viteza minimă garantată de transfer a datelor. În cazul în care furnizorul nu asigură o viteză minimă garantată, acesta va menţiona acest lucru explicit în contract, în condiţiile 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 recepţionării de către furnizor a unei reclamaţii, în formă verbală, scrisă sau în altă formă acceptată de furnizor, privind un deranjament validat şi momentul în care elementul serviciului sau serviciul de acces la Internet reclamat a fost readus în parametrii normali de funcţionare.

2) O reclamaţie privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii sau degradării serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor şi atribuită reţelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la Internet, necesitînd efectuarea de reparaţii. În cazul serviciului de acces la Internet furnizat fără garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamaţie privind un deranjament constă doar în întreruperea furnizării serviciului.

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

4) Se măsoară şi se publică în mod separat, pentru fiecare din termenele de remediere a deranjamentelor, incluse de furnizor în contractele încheiate cu utilizatorii finali şi în condiţiile 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 posibilităţii de evaluare a calităţii serviciului oferit, va fi publicată şi informaţia asociată parametrului de calitate referitoare la intervalul standard de timp pentru primirea reclamaţiilor şi înlăturarea deranjamentelor, dacă furnizorul şi-a prevăzut un asemenea interval.

6) În cazul existenţei unor situaţii excepţionale, furnizorii pot oferi suplimentar nivelurilor parametrilor de calitate menţionaţi şi valori care exclud efectele acestor circumstanţe. În acest caz va fi publicată o precizare care explică diferenţele dintre cele două valori.

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

8) Statisticile vor include toate reclamaţiile 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 prevăzuţi la aliniatul 4) lit.a) şi 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 poziţie 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 intervenţia în alte reţele de comunicaţii electronice, interconectate cu cea a furnizorului, cu privire la care acesta nu poate primi informaţii privind remedierea problemei apărute. De asemenea, nu se vor include în statistică cazurile în care se primesc reclamaţii pentru deranjamente care au fost deja remediate şi 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 locaţia utilizatorului final şi acest acces nu este posibil atunci cînd se doreşte efectuarea remedierii;

b) utilizatorul final solicită amînarea remedierii deranjamentului.

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

13) Dacă furnizorul nu poate face distincţia între deranjamentele produse în propria reţea, deranjamentele produse în alte reţele, deranjamentele produse de echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final, deranjamentele invalidate atunci va utiliza pentru toţi parametrii numărul total de deranjamente reclamate, precizînd în documentul publicat acest lucru.

14) În vederea asigurării posibilităţii de verificare a datelor publicate, atît reclamaţia privind deranjamentul, cît şi raportul de remediere vor preciza data şi ora de înregistrare, respectiv de remediere a deranjamentului.

15) În contractele încheiate între furnizori şi utilizatorii finali şi în condiţiile 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. Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final

1) Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final reprezintă numărul de reclamaţii înregistrate per utilizator final în perioada de raportare, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor.

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

3) În cazul existenţei unor reclamaţii datorate interferenţelor prejudiciabile produse de reţele de comunicaţii electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, parametrul publicat poate exclude efectele acestor interferenţe, urmînd ca reclamaţiile datorate interferenţelor prejudiciabile şi fie măsurate separat fără a fi publicate.

4) În vederea asigurării posibilităţii de evaluare a calităţii serviciului oferit, va fi publicată şi informaţia asociată parametrului de calitate "frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final", referitoare la programul şi modalitatea de primire a reclamaţiilor de către furnizor.

5) Statistica include toate reclamaţiile primite în perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat în reclamaţie. Furnizorul are obligaţia de a întocmi şi de a actualiza permanent un registru în care vor fi înscrise toate reclamaţiile primite de la utilizatorii finali, evidenţiindu-se separat reclamaţiile referitoare la deranjamente, respectiv cele privind corectitudinea facturării. Pentru fiecare reclamaţie primită, furnizorul comunică utilizatorului final un număr de înregistrare.

6) În cazul în care mai mulţi utilizatori finali transmit furnizorului mai multe reclamaţii cu acelaşi subiect, fiecare caz se măsoară şi se numără separat.

7) Dacă utilizatorul final retransmite o reclamaţie înainte ca cea iniţială să se fi soluţionat, aceasta nu se măsoară separat, dar este tratată împreună cu reclamaţia nesoluţionată.

8) Numărul de reclamaţii înregistrate per utilizator final se calculează ca raport între numărul total de reclamaţii şi numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces la Internet înregistraţi pînă în ultima zi a perioadei de raportare.

10. Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente

1) Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente reprezintă numărul de reclamaţii cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

2) Se măsoară şi se publică numărul de reclamaţii referitoare la deranjamente, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare. În cazul serviciului de acces la Internet la puncte mobile, se va măsura şi publica valoarea pentru accesul dedicat la Internet la puncte mobile.

3) În cazul existenţei unor reclamaţii datorate interferenţelor prejudiciabile produse de reţele de comunicaţii electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, parametrul publicat poate exclude efectele acestor interferenţe, urmînd ca reclamaţiile datorate interferenţelor prejudiciabile să fie contorizate separat, fără a fi publicate.

4) Statistica include toate reclamaţiile referitoare la deranjamente validate, primite în perioada de raportare.

5) O reclamaţie referitoare la un deranjament validat, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor, constă într-o reclamaţie cauzată de întreruperea sau degradarea serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor şi atribuită reţelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la Internet, necesitînd efectuarea de reparaţii.

6) În cazul deranjamentelor remediate, reclamaţiile ulterioare formulate de alţi utilizatori finali care reclamă aceleaşi deranjamente sunt considerate validate.

7) În cazul în care mai mulţi utilizatori finali transmit furnizorului mai multe reclamaţii cu acelaşi subiect, fiecare caz se contorizează şi se numără separat.

8) Dacă utilizatorul final retransmite o reclamaţie înainte ca cea iniţială să se fi soluţionat, aceasta nu se măsoară separat, dar este tratată împreună cu reclamaţia nesoluţionată.

9) Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente se calculează ca raport între numărul total de reclamaţii referitoare la deranjamente validate şi numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces la Internet înregistraţi pînă în ultima zi a perioadei de raportare.

11. Reclamaţia taxării serviciilor

1) Reclamaţia taxării serviciilor este o reclamaţie privind corectitudinea taxării (facturării) serviciilor furnizate, care reprezintă o expresie a dezacordului utilizatorului final în legătură cu corespondenţa dintre obligaţia sa de plată şi serviciile efectiv furnizate, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor.

2) Reclamaţia privind corectitudinea taxării reprezintă raportul dintre numărul reclamaţiilor cu privire la corectitudinea taxării, acumulate în perioada de raportare şi numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces la Internet înregistraţi pînă în ultima zi a aceleiaşi perioade.

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

4) O reclamaţie privind corectitudinea taxării nu trebuie confundată cu o explicaţie cerută în legătură cu taxarea sau factura (o cerere de informaţie) ori cu raportarea unui deranjament.

5) Se măsoară şi se publică valoarea parametrului "reclamaţia taxării serviciilor".

6) Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin măsurarea numărului de reclamaţii cu privire la corectitudinea taxării primite de la abonaţi.

7) Statistica include toate reclamaţiile 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 reclamaţie.

8) Determinarea acestui parametru se realizează împărţind numărul total de reclamaţii cu privire la corectitudinea taxării, înregistrate în perioada de raportare, la numărul total al taxărilor efectuate în aceeaşi perioadă.

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

12. Termenul de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali

1) Termenul de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali reprezintă intervalul de timp, calculat în zile, cuprins între momentul primirii de către un furnizor a unei reclamaţii valide şi momentul în care aceasta a fost soluţionată.

2) Se măsoară şi se publică în mod separat, pentru fiecare din termenele de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali, asumate de furnizor în contractele încheiate cu utilizatorii finali ori în condiţiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri specifici:

a) durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluţionate reclamaţii;

b) durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluţionate reclamaţii;

c) procentajul reclamaţiilor soluţionate în termenul asumat de furnizor.

3) Durata de soluţionare a reclamaţiilor se calculează în zile. Statistica include toate reclamaţiile valide primite în perioada de raportare.

4) În cazul în care furnizorul îşi asumă termene diferite de remediere a reclamaţiilor în funcţie de tipul acestora, statisticile pot fi publicate separat pentru fiecare tip de reclamaţie.

5) Parametrii stabiliţi la alineatul 2) lit.a) şi b) se calculează astfel:

a) se sortează intervalele de timp măsurate pentru soluţionarea reclamaţiilor 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 poziţie din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul “durata în care se încadrează x% din cele mai rapid soluţionate reclamaţii”.

6) În cazul în care acelaşi utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamaţii cu acelaşi subiect, fiecare caz se măsoară şi se numără separat.

7) Dacă utilizatorul final retransmite o reclamaţie înainte ca cea iniţială să se fi soluţionat, aceasta nu se măsoară separat, ci este tratată împreună cu reclamaţia nesoluţionată.

8) La determinarea termenului de soluţionare a reclamaţiilor, furnizorul poate elimina perioada întîrzierilor în soluţionare datorate utilizatorului final.

9) Dacă termenul de soluţionare a unei reclamaţii este amînat deoarece este necesară colaborarea cu utilizatorul final, iar aceasta nu poate fi obţinută într-un timp rezonabil, respectiva reclamaţie poate fi exclusă din statistici.

10) În contractele încheiate între furnizori şi utilizatorii finali şi în condiţiile generale de furnizare a serviciului, după caz, va fi inclus nivelul de calitate asumat de furnizor aferent parametrului “termenul de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali”.

13. Periodicitatea raportărilor de către furnizori a parametrilor

Furnizorii au obligaţia de a prezenta Agenţiei şi de a publica trimestrial pe paginile sale web informaţia 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 Agenţiei şi se publică în următoarea formă:

Parametru	Valoarea recomandată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului	
a) 80% dintre cele mai rapid soluţionate cereri, zile	max. 14
b) 95% dintre cele mai rapid soluţionate cereri, zile	max. 21
c) % cererilor soluţionate 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), Reţea 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. Chişinău**		**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 Telecomunicaţii 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), Evolutii 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 Comunicaţii 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 G SM Evolution), GSM cu rata îmbunătăţită	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. Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final				
% reclamaţiilor înregistrate per utilizator, %	1			

6. Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente	
% reclamaţii referitoare la deranjamente, %	0,1
7. Reclamaţia taxării serviciilor	
% reclamaţii privind corectitudinea taxării, %	0,5
8. Termenul de soluţionare	
a) 80% dintre cele mai rapid soluţionate reclamaţii, zile	21
b) 95% dintre cele mai rapid soluţionate reclamaţii, zile	30
c) % reclamaţiilor soluţionate în termenul asumat de furnizor, %	min.95

[Anexa nr.2 în redacţia 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
Administraţie al Agenţiei Naţionale
pentru Reglementare în Comunicaţii
Electronice şi Tehnologia Informaţiei
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. DISPOZIŢII GENERALE

1. Serviciul public de telefonie mobilă este un serviciu de comunicaţii electronice destinat publicului care constă în transportul direct şi în timp real al vocii, mesajelor şi pachetelor de date prin intermediul unei reţele 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 şi publica, dar nu se vor limita la următorii parametri de calitate:

1) disponibilitatea reţelei;
2) accesibilitatea serviciului;
3) integritatea serviciului;
4) continuitatea serviciului;
5) fiabilitatea serviciului;
6) reclamaţii taxare servicii;
7) satisfacţia utilizatorului.

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

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

4. Disponibilitatea reţelei (Availibility Performance, NAp)

1) Disponibilitatea reţelei se caracterizează prin capacitatea unui dispozitiv sau a unei reţele de a fi în regim de executare a unei funcţii cerute în condiţii stabilite la un anumit moment sau pe parcursul unui interval de timp, cu condiţia că sînt asigurate resursele interne sau externe necesare.

2) Indisponibilitatea unei reţele 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 funcţie de tipul erorii de reţea, aceasta poate fi considerată lipsă de acoperire radio, imposibilitatea de a efectua apeluri avînd acoperire sau imposibilitatea de a accesa un anumit serviciu.

3) Disponibilitatea reţelei este caracterizată de următorul parametru specific de calitate:

Coeficientul disponibilităţii (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 condiţii specificate.

2) Asigurarea accesibilităţii serviciului este condiţionată de disponibilitatea reţelei. Accesibilitatea serviciului poate lipsi, chiar şi în cazul în care se asigură disponibilitatea reţelei, din următoarele motive:

a) lipsa canalelor radio disponibile pentru suportul serviciului;

b) lipsa legăturilor de transmisie a semnalelor între staţia de bază şi centrul mobil de comutare.

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

a) rata apelurilor nereuşite;

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

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

5) Un apel nereuşit este o încercare de apel spre un număr valid, format corect după tonul de formare (dial tone), cînd 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 cînd ultima cifră a numărului de utilizator destinatar este recepţionată de reţea.

6) Rata apelurilor nereuşite reprezintă raportul încercărilor de a accesa un canal pentru trafic, al căror obiectiv este iniţierea unui apel, cu originea sau destinaţia în reţeaua mobilă, şi care nu poate fi finalizat din motivul că reţeaua nu este capabilă să determine statutul utilizatorului apelat, deci include blocarea apelului ca rezultat al congestiei reţelei.

7) Măsurările se realizează utilizînd un sistem de colectare automată a datelor, bazat pe sisteme de măsurare ale reţelei (network counters), care înregistrează traficul real al reţelei. Sistemele de măsurare ale reţelei colectează informaţii 24 ore din 24 de ore, fiecare zi a anului, astfel ca să reflecte variaţiile în trafic care au loc în zile, săptămîni şi luni diferite.

8) Formula utilizată pentru calcularea ratei apelurilor nereuşite este:

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

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

10) Serviciul SMS este caracterizat prin expedierea/recepţionarea 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 defineşte ca raportul dintre numărul de mesaje SMS “end-to-end” neexpediate cu succes, din cauza erorilor tehnice de reţea, 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 eşantion reprezentativ de populaţie prin punctul terminal al reţelei (Network Termination Point – NTP)/ punct de acces (Services Acces Point – SAP) sau;

c) test de apeluri pe un eşantion reprezentativ de populaţie prin NTP/SAP sau;

d) o combinaţie a modalităţilor de mai sus.

14) Aceste măsurări necesită a fi programate astfel încît să reflecte cu acurateţe variaţiile de trafic pe ore, zi, lună, an.

6. Integritatea serviciului (Service Integrity, SIn)

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

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

3) Evaluarea calităţii 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 condiţiilor de calitate pentru MOS.

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

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

Tabelul nr.1

Aprecierile şi “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 calităţii transmisiei semnalului vocal pot fi separaţi în următoarele două categorii:

a) parametrii MOS conversaţionali;

b) parametrii MOS de audibilitate.

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

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

10) Parametrii ce caracterizează integritatea şi/sau calitatea serviciului voce pot fi măsuraţi şi/sau prin alte metode, utilizînd echipamente speciale în dependenţă de configuraţia şi capacitatea reţelei.

7. Continuitatea serviciului (Service Retainability, SRe)

1) Obiectivul măsurării continuităţii serviciului este de a obţine o evaluare fiabilă a capacităţii reţelei mobile utilizată de către furnizorul de servicii publice de telefonie mobilă pentru menţinerea 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 şi ieşire care, după ce au fost stabilite în mod corect şi, prin urmare, li s-a atribuit un canal de transport al traficului, sînt întrerupte nu din iniţiativa abonatului, dar din erori tehnice de reţea, la numărul de apeluri total efectuate într-o anumită perioadă de timp. Formula de calcul a ratei apelurilor întrerupte este:

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

4) Formula include apelurile întrerupte care cuprind erori ce provoacă pierderea canalului după ce TCH a fost stabilit cu succes şi ocuparea reuşită a TCH pentru un apel iniţiat 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 ieşire într-o selecţie reprezentativă de comutatoare telefonice locale spre un set reprezentativ de destinaţii; sau

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

d) o combinaţie a modalităţilor de mai sus.

8. Fiabilitatea serviciului (Services Reliability, SR)

1) Fiabilitatea serviciului reprezintă totalitatea proprietăţilor unui sistem tehnic care determină capacitatea acestuia de a funcţiona fără deranjamente într-un interval de timp în anumite condiţii. Un deranjament se consideră o defecţiune în reţeaua de comunicaţii electronice, confirmată prin metode instrumentale (instalaţii de încercare, de măsurare, de diagnosticare şi control, de semnalizare etc.), precum şi a anchetei din partea utilizatorului.

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

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

b) rata deranjamentelor remediate în termenul stabilit.

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

4) Rata deranjamentelor remediate în termenul stabilit este definită ca fiind raportul dintre numărul deranjamentelor remediate în termenul stabilit şi 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 preferenţiale de remediere a deranjamentelor, altele decît cele oferite în mod curent.

6) Furnizorul va face public, la un loc uşor vizibil, cît şi 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. Reclamaţia taxări servicii (Charging Performance, CP)

1) Reclamaţia taxări servicii este o reclamaţie privind corectitudinea facturii serviciilor furnizate, care reprezintă o expresie a dezacordului utilizatorului final în legătură cu corespondenţa dintre obligaţia sa de plată şi serviciile efectiv furnizate. Nu se va confunda reclamaţia de acest fel cu o cerere de informaţii suplimentare cu privire la factura primită.

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

- rata facturilor la care s-au depus reclamaţii 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 reclamaţii privind incorectitudinea lor şi numărul total al facturilor emise în perioada de raportare.

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

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

a) rata reclamaţiilor privind aspectele tehnice şi organizatorice ale serviciului este calculată drept raportul numărului reclamaţiilor întemeiate privind aspectele tehnice şi organizatorice ale serviciului şi 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 conţinut informativ.

3) Timpul de preluare a apelului pentru serviciul de “operatoare” reprezintă intervalul de timp dintre momentul în care informaţia de adresă pentru serviciul de “operatoare” a fost recepţionată de către reţea şi 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. Consideraţii de măsurare

1) În cazul utilizării a două sau mai multe standarde sau a două sau mai multe reţele de telefonie mobilă, pentru fiecare standard sau reţea, măsurarea parametrilor privind “Accesibilitatea serviciului” şi “Continuitatea serviciului” cît şi prezentarea informaţiei se va realiza separat pe standarde sau reţele.

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 puţin de 2;

b) durata apelului – 120 sec.;

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

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

3) Măsurarea şi raportarea valorilor parametrilor pentru reţelele 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 cît şi publicarea valorilor acestora se va efectua trimestrial.

5) Pentru clarificarea aspectelor tehnice privind definirea şi măsurarea parametrilor şi îndeplinirea condiţiilor 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 însoţi cu o notă informativă.

Tabelul nr.2

Valoarea recomandată a parametrilor de calitate pentru telefonia mobilă

Parametru/Parametru specific	Valoarea recomandată
1. Disponibilitatea reţelei (Availibility Performance, NAp)	
1) Coeficientul disponibilităţii reţelei, Cd	99,9%
2. Accesibilitatea serviciului (Service Accessibility, SAc)	
1) rata apelurilor nereuşite	nu depăşeşte 2%
2) rata conexiunilor mesajelor SMS, ne-expediate end-to-end	nu depăşeşte 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 puţin de 3,5
2) rata convorbirilor ce corespund condiţiilor de calitate pentru metodele de estimare:	
a) metoda medie de estimare (MOS)	nu mai puţin de 80%
4. Continuitatea serviciului (Service Retainability, SRe)	
1) rata apelurilor întrerupte	nu depăşeşte 2%
5. Fiabilitatea serviciului furnizat (Services Reliability, SR)	
1) timpul stabilit pentru remedierea deranjamentelor şi restabilirea accesului la servicii	3 ore – un număr 8 ore – staţie de bază
2) rata deranjamentelor, remediate în timpul stabilit	nu mai puţin de 95%
6. Reclamaţii la taxări servicii (Charging Performance, CP)	
1) Rata facturilor reclamate	nu depăşeşte 1%
7. Satisfacţia utilizatorului (Satisfaction of users by service, SUS)	
1) rata reclamaţiilor privind aspectele tehnice şi organizatorice ale serviciului	nu depăşeşte 1%
2) timpul mediu de preluare a apelurilor pentru serviciul de “operatoare”	nu depăşeşte 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 puţin 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
Administraţie al Agenţiei Naţionale
pentru Reglementare în Comunicaţii
Electronice şi Tehnologia Informaţiei
nr.278 din 17 noiembrie 2009

PARAMETRI DE CALITATE
la furnizarea serviciului de televiziune

I. DISPOZIŢII GENERALE

1. Prezenta Anexă stabileşte parametrii de calitate pentru serviciul de programe audiovizuale destinate publicului, în continuare denumite serviciu de televiziune, furnizat de către furnizorii de reţele şi servicii publice de comunicaţii electronice, în continuare denumiţi furnizori.

2. Noţiunile utilizate în prezenta Anexă au semnificaţia dată de Legea comunicaţiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 şi Regulamentul privind regimul de autorizare generală şi eliberare a licenţelor de utilizare a resurselor limitate pentru furnizarea reţelelor şi serviciilor publice de comunicaţii electronice aprobat prin Hotărîrea Consiliului de Administraţie al Agenţiei nr.57 din 21 decembrie 2010.

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

1) termenul necesar pentru conectarea la reţeaua de comunicaţii 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) frecvenţa reclamaţiilor depuse de utilizatorii finali;

3) termenul de soluţionare a reclamaţiilor depuse de utilizatorii finali;

4) frecvenţa reclamaţiei deranjamentelor;

5) termenul de remediere a deranjamentelor;

6) frecvenţa reclamaţiei taxării serviciilor.

II. PARAMETRII DE CALITATE ŞI CONSIDERAŢII PRIVIND MĂSURAREA VALORILOR ACESTORA

Secţiunea 1
Termenul necesar pentru conectarea la reţeaua de comunicaţii electronice în scopul furnizării serviciului de televiziune (CATV, Satelit, MMDS, IPTV etc.)

4. Termenul necesar pentru conectarea la reţeaua de comunicaţii 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 şi momentul în care serviciul devine funcţional/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.) şi va fi considerată validă în cazul în care există posibilitatea tehnică de conectare la reţeaua de comunicaţii electronice.

6. Termenul de soluţionare a cererii se calculează în zile calendaristice, de la momentul înregistrării cererii pînă cînd serviciul devine funcţional. Dacă serviciul este funcţional şi 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 şi se publică în mod separat, pentru fiecare din termenele de furnizare a serviciului de televiziune, asumate de furnizor în contractele încheiate cu utilizatorii finali şi în condiţiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri specifici:

1) termenul în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluţionate cereri;

2) termenul în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluţionate cereri;

3) rata cererilor soluţionate în intervalul de timp asumat de furnizor.

8. Parametrii specifici prevăzuţi la p.7, 1) şi 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 poziţie din lista de măsurări ordonată ascendent va fi parametrul – termenul în care se încadrează x% din cele mai rapid soluţionate cereri.

4) în vederea asigurării posibilităţii de evaluare a calităţii serviciului furnizat, vor fi publicate următoarele informaţii asociate parametrului de calitate:

5) programul şi modalitatea de recepţionare a cererilor de către furnizor;

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

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

10. În cazul în care prin cererea de conectare la reţea 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 funcţional serviciul de televiziune.

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

12. În cazul în care furnizorii oferă termene de furnizare diferite pentru persoane fizice şi persoane juridice, ori în funcţie de alte criterii, parametrii vor fi măsuraţi şi publicaţi 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 şi 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 locaţia de furnizare a serviciului în vederea realizării operaţiunilor de conectare.

16. În vederea asigurării posibilităţii de verificare a parametrilor publicaţi, furnizorii vor păstra înregistrările referitoare la parametrul "termenul necesar pentru conectarea la reţeaua de comunicaţii electronice în scopul furnizării serviciului de televiziune", care vor cuprinde data cererii iniţiale de furnizare a serviciului de televiziune, precum şi data recepţionării sau punerii în funcţiune a serviciului.

17. În contractele încheiate între furnizori şi utilizatorii finali sau în condiţiile 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".

Secţiunea 2
Frecvenţa reclamaţiilor depuse de utilizatorii finali

18. Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final reprezintă numărul de reclamaţii înregistrate per utilizator final în perioada de raportare, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor.

19. Se măsoară şi se publică valoarea parametrului "rata reclamaţiilor înregistrate per utilizator final".

20. Rata reclamaţiilor înregistrate per utilizator final se calculează ca raportul între numărul total de reclamaţii şi numărul de utilizatori finali ai serviciului de televiziune înregistraţi pînă în ultima zi a perioadei de raportare, exprimat în procente.

21. În cazul existenţei unor reclamaţii datorate interferenţelor prejudiciabile produse de reţele de comunicaţii electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, parametrul publicat poate exclude efectele acestor interferenţe, urmînd ca reclamaţiile datorate interferenţelor prejudiciabile sa fie măsurate separat fără a fi publicate.

22. Pot fi excluse din măsurări reclamaţiile remediate prin telefon de către operator sau altă persoană responsabilă de soluţionarea reclamaţiilor, ca urmare a unor acţiuni ce nu necesită implicarea unor servicii suplimentare.

23. În vederea asigurării posibilităţii de evaluare a calităţii serviciului furnizat, va fi publicată şi informaţia asociată parametrului de calitate "frecvenţa reclamaţiilor depuse de utilizatorii finali" referitoare la programul şi modalitatea de primire a reclamaţiilor de către furnizor.

24. Măsurările includ toate reclamaţiile depuse în perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat în reclamaţie. Furnizorul are obligaţia de a întocmi şi de a actualiza permanent un registru în care vor fi înscrise toate reclamaţiile primite de la utilizatorii finali, evidenţiindu-se separat reclamaţiile referitoare la deranjamente, respectiv cele privind corectitudinea facturării. Pentru fiecare reclamaţie primită, furnizorul comunică utilizatorului final un număr de înregistrare.

25. În cazul în care mai mulţi utilizatori finali depun reclamaţii cu acelaşi subiect, fiecare reclamaţie se măsoară separat.

26. În cazul în care acelaşi utilizator final depune o reclamaţie nouă înainte ca cea iniţială să fi fost soluţionată, aceasta nu se măsoară separat, dar este tratată împreuna cu reclamaţia nesoluţionată.

Secţiunea 3
Termenul de soluţionare a reclamaţiilor depuse de utilizatorii finali

27. Termenul de soluţionare a reclamaţiilor depuse de utilizatorii finali reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul înregistrării de către furnizor a unei reclamaţii valide şi momentul în care aceasta a fost soluţionată.

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

29. Se măsoară şi se publică în mod separat, pentru fiecare din termenele de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali, asumate de furnizor în contractele încheiate cu utilizatorii finali ori în condiţiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri specifici:

1) termenul în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluţionate reclamaţii;

2) termenul în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluţionate reclamaţii;

3) rata reclamaţiilor soluţionate în termenul asumat de furnizor.

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

4) se sortează intervalele de timp măsurate pentru soluţionarea reclamaţiilor 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 poziţie din lista de măsurări ordonată ascendent va fi parametrul "termenul în care se încadrează x% din cele mai rapid soluţionate reclamaţii".

31. În cazul în care furnizorul îşi asumă termene diferite de remediere a reclamaţiilor în funcţie de tipul acestora, valorile parametrilor măsuraţi pot fi publicate separat pentru fiecare tip de reclamaţie.

32. La determinarea termenului de soluţionare a reclamaţiilor, furnizorul poate elimina perioada întîrzierilor în soluţionare datorate utilizatorului final.

33. Dacă termenul de soluţionare a unei reclamaţii este amînat deoarece este necesară colaborarea cu utilizatorul final, iar aceasta nu poate fi obţinută într-un timp rezonabil, respectiva reclamaţie poate fi exclusă din măsurări.

34. În contractele încheiate între furnizori şi utilizatorii finali şi/sau în condiţiile generale de furnizare a serviciului va fi inclus nivelul de calitate asumat de furnizor aferent parametrului "termenul de soluţionare a reclamaţiilor depuse de utilizatorii finali".

Secţiunea 4
Frecvenţa reclamaţiei deranjamentelor

35. Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente reprezintă numărul de reclamaţii cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

36. Se măsoară şi se publică valoarea parametrului “rata reclamaţiei deranjamentelor”.

37. Rata reclamaţiei deranjamentelor se calculează ca raportul între numărul total de reclamaţii referitoare la deranjamente validate şi numărul de utilizatori finali ai serviciului de televiziune înregistraţi pînă în ultima zi a perioadei de raportare, exprimat în procente.

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

39. O reclamaţie referitoare la un deranjament validat, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor, constă într-o reclamaţie cauzată de întreruperea sau degradarea serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor şi atribuită reţelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de televiziune, necesitînd efectuarea de reparaţii.

40. În cazul deranjamentelor remediate, reclamaţiile ulterioare formulate de alţi utilizatori finali care reclamă aceleaşi deranjamente sînt considerate validate.

41. În cazul în care acelaşi utilizator final depune o reclamaţie nouă înainte ca cea iniţială sa se fi soluţionat, aceasta nu se măsoară separat, dar este tratată împreună cu reclamaţia nesoluţionată.

42. În cazul în care mai mulţi utilizatori finali depun reclamaţii cu acelaşi subiect, fiecare reclamaţie se măsoară separat.

Secţiunea 5
Termenul de remediere a deranjamentelor

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

44. O reclamaţie privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii serviciului, acceptată ca fiind justificată şi necesitînd intervenţia furnizorului. Măsurările includ toate reclamaţiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul.

45. Se măsoară şi se publică în mod separat, pentru fiecare din termenele de remediere a deranjamentelor, incluse de furnizor în contractele încheiate cu utilizatorii finali şi/sau în condiţiile 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 prevăzuţi la punctul 47, 1) şi 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 poziţie 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 posibilităţii de evaluare a calităţii serviciului furnizat, va fi publicată şi informaţia asociată parametrului de calitate referitoare la intervalul (fereastra) standard de timp pentru primirea reclamaţiilor şi înlăturarea deranjamentelor, dacă furnizorul şi-a prevăzut un asemenea interval.

48. În cazul existenţei unor situaţii excepţionale, furnizorii pot oferi suplimentar nivelurilor parametrilor de calitate menţionaţi şi valori care exclud efectele acestor circumstanţe. În acest caz va fi publicată o precizare care explică diferenţele dintre cele două valori.

49. Măsurările vor include toate reclamaţiile 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 locaţia utilizatorului final şi acest acces nu este posibil atunci cînd se doreşte efectuarea remedierii;

2) utilizatorul final solicită amînarea remedierii deranjamentului.

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

53. În vederea asigurării posibilităţii de verificare a valorilor parametrilor publicaţi atît reclamaţia privind deranjamentul, cît şi raportul de remediere vor preciza data şi ora de înregistrare, respectiv de remediere a deranjamentului.

54. În contractele încheiate între furnizori şi utilizatorii finali şi în condiţiile generale de furnizare a serviciului, după caz, va fi inclus nivelul de calitate asumat de furnizor aferent parametrului "termenul de remediere a deranjamentelor".

Secţiunea 6
Frecvenţa reclamaţiei taxării serviciilor

55. Reclamaţia taxării serviciilor este o reclamaţie privind corectitudinea taxării (facturării) serviciilor furnizate, care reprezintă o expresie a dezacordului utilizatorului final în legătură cu corespondenţa dintre obligaţia sa de plată şi serviciile efectiv furnizate, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor.

56. Se măsoară şi se publică valoarea parametrului "rata reclamaţiei taxării serviciilor".

57. Rata reclamaţiei taxării serviciilor se calculează ca raportul între numărul total de reclamaţii cu privire la corectitudinea taxării, înregistrate în perioada de raportare şi numărul total al taxărilor efectuate în aceeaşi 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 reţinerea obligaţiei de plată.

59. O reclamaţie privind corectitudinea taxării nu trebuie confundată cu o explicaţie cerută în legătură cu taxarea sau factura (o cerere de informaţie) ori cu raportarea unui deranjament.

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

61. Măsurările includ toate reclamaţiile legate de taxare primite în perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizării serviciului de televiziune sau orice alte elemente invocate în reclamaţie.

Secţiunea 7
Periodicitatea raportărilor de către furnizori a parametrilor

Furnizorii au obligaţia de a prezenta Agenţiei şi de a publica trimestrial pe paginile sale web informaţia despre valoarea măsurată a parametrilor de calitate pentru serviciul furnizat.

Secţiunea 8
Valoarea parametrilor de calitate pentru furnizarea serviciului de televiziune

Agenţia 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 soluţionate cereri, zile	max. 14
2) 95% dintre cele mai rapid soluţionate cereri, zile	max. 21
3) rata cererilor soluţionate în termenul convenit, %	min. 98

Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final	
4) rata reclamaţiilor înregistrate per utilizator final, %	-
Termenul de soluţionare a reclamaţiilor depuse de utilizatorii finali	
5) 80% dintre cele mai rapid soluţionate reclamaţii, zile	21
6) 95% dintre cele mai rapid soluţionate reclamaţii, zile	30
7) rata reclamaţiilor soluţionate în termenul asumat de furnizor, %	min. 95
Frecvenţa reclamaţiei deranjamentelor	
8) rata reclamaţiei 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
Reclamaţia taxării serviciilor	
12) rata reclamaţiei taxări servicii, %	1

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