



AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII ELECTRONICE ȘI TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI

***RAPORT
cu privire la rezultatele monitorizării
parametrilor de calitate
pentru trimestrul I, anul 2014***



În conformitate cu Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.278 din 17.11.2009 privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice (în continuare *HCA nr.278 din 17.11.2009*), furnizorilor de servicii li se impun obligații cu privire la asigurarea transparenței în relațiile cu utilizatorii finali în ceea ce privește **parametrii de calitate** ai serviciilor prestate. Parametrii de calitate reprezintă ansamblul de caracteristici, care exprimă integral necesitățile explicite și implicite ale clienților în vederea satisfacerii acestora de către furnizorii de servicii.

Drept urmare a activității de monitorizare a respectării de către furnizori a prevederilor legale în vederea prezentării valorilor parametrilor de calitate măsurați în trimestrul I curent, s-au relevat următoarele rezultate la capitolele:

I. Prezentarea informațiilor privind asigurarea parametrilor de calitate măsurați de către furnizorii de servicii.

1.1 Din **137 de furnizori autorizați** să furnizeze servicii publice de comunicații (*furnizori activi, care au abonați conectați*), **101 furnizori** au prezentat rapoartele privind parametrii de calitate pentru trimestrul de gestiune, ceea ce constituie **74 la sută**. Lista acestor furnizori este specificată în **Anexa 1** a prezentului Raport.

1.2 Cu toate că p.5 al *HCA nr.278 din 17.11.2009* obligă furnizorii de servicii să publice pe paginile sale de Internet informațiile privind asigurarea calității serviciilor furnizate, doar **22 furnizori** din cei 101 au plasat informația trimestrială pe **site-urile lor** web. Deși numărul de furnizori care au prezentat în ultimele trei trimestre rapoartele privind parametrii de calitate a crescut, majoritatea dintre ei nu publică acești parametri pentru că nu dispun de website-uri (*Vezi figura 1*).

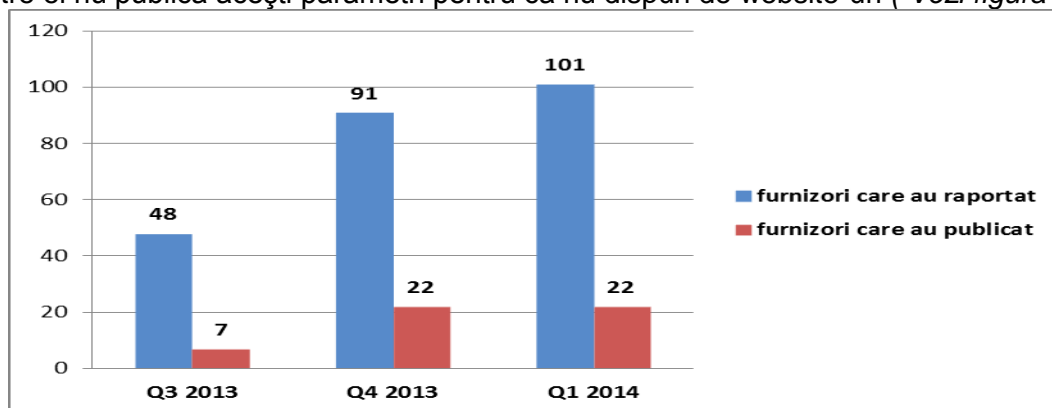


Figura 1. Evoluția numărului de furnizori care au raportat și au publicat parametrii de calitate

1.3 De remarcat că în perioada de raport 17 furnizori au raportat parametrii de calitate pentru prima dată de la adoptarea *HCA nr.278 din 17.11.2009*.

II. Situația cu privire la furnizorii de servicii care nu au prezentat rapoartele privind parametrii de calitate.

2.1 În scopul creșterii nivelului de raportare a furnizorilor, în perioada de referință au fost întreprinse următoarele măsuri: notificarea prin e-mail a circa 125 de furnizori vizând prezentarea în termen a rapoartelor, apelarea și reapelarea a peste o sută de furnizori cu oferirea consultărilor de rigoare, inclusiv desfășurarea unui seminar de informare în problema respectivă pentru furnizorii de servicii din zona de nord a republicii.

2.2 În pofida faptului că au fost luate măsurile menționate mai sus, **36 de furnizori nu și-au onorat** obligațiile de prezentare și publicare trimestrială a informației cu privire la parametrii de calitate. *Lista furnizorilor care nu au prezentat rapoartele pentru trimestrul I curent se regăsește în Anexa 2* a prezentului Raport.

2.3 Neprezentarea rapoartelor privind parametrii de calitate de către furnizorii respectivi, care în mare parte sunt prestatori de servicii de televiziune prin cablu, este cauzată, în temei, de necunoașterea prevederilor *HCA nr.278 din 17.11.2009* (*Vezi figura 2*).

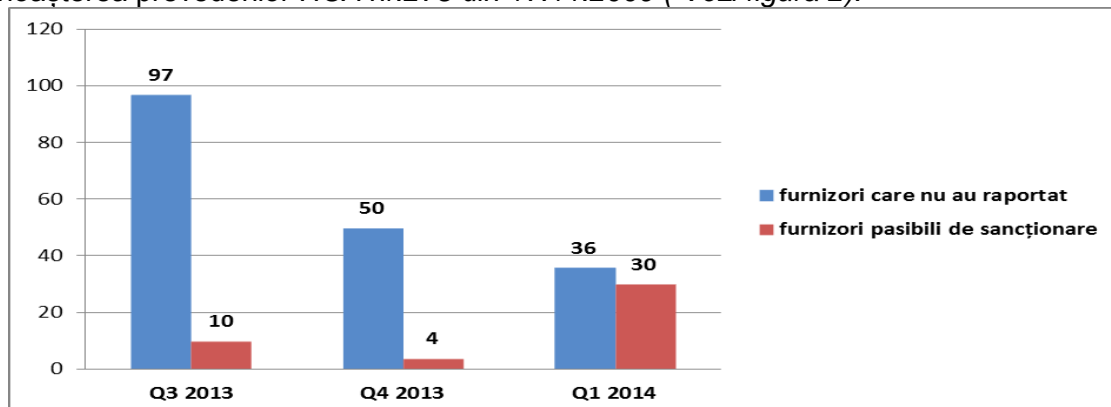


Figura 2. Numărul furnizorilor care nu au prezentat rapoartele și al furnizorilor pasibili de sancționare

2.4 Din totalul furnizorilor care nu au prezentat rapoartele respective au fost identificați **30 de furnizori** care au încălcat în ultimele trei trimestre prevederile legale de prezentare și publicare trimestrială a informației cu privire la parametrii de calitate. În ciuda faptului că acești furnizori în repetate rânduri au fost informați oficial și prin telefon despre necesitatea de a respecta norma legală, ei nu au reacționat nici într-un fel la solicitările specialiștilor ANRCETI. *Lista furnizorilor pasibili de sancționare este reflectată în Anexa 3 a prezentului Raport.*

III. Abateri de la valorile recomandate ale parametrilor de calitate.

- 3.1 În urma analizei rapoartelor prezentate au fost depistate unele abateri de la valorile parametrilor de calitate recomandate de ANRCETI, abateri comise de următorii furnizori de comunicații electronice cu putere semnificativă pe piață: S.A. "Moldtelecom", S.A. "Orange", S.A. "Moldcell", "StarNet Soluții" S.R.L. Acestea se referă la următorii indicatori ai serviciilor de *acces Internet și telefonie mobilă*: termenul de conectare a serviciului, termenul de remediere a deranjamentelor, rata apelurilor către servicii de "operatoare" care au fost preluate în max. 30 de secunde.
- 3.2 Termenul asumat de furnizorii de servicii Internet fix pentru remedierea deranjamentelor variază de la 3 ore până la 67 ore. Cele mai uzuale termene existente în contractele între furnizori și utilizatorii finali sunt 24 de ore, 48 de ore și 72 de ore. Se observă o tendință relativă de destabilizare a duratei de remediere a deranjamentelor în trimestrul I curent pentru cei mai relevanți furnizori de servicii Internet S.A. "Moldtelecom" și "StarNet Soluții" S.R.L. Astfel, 80% și 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide nu s-au încadrat în limitele maxime stabilite de 24 ore și, respectiv, 48 ore (*S.A. "Moldtelecom" a remediat 80% din deranjamente în 41 ore și 95% din deranjamente - în 67 ore, iar "StarNet Soluții" S.R.L. a înlăturat 80% din deranjamente în 28 ore și 95% din deranjamente - în 51 ore*).
- 3.3 Termenul asumat prin contract de furnizori pentru instalarea serviciului de acces la Internet la puncte fixe este în medie de 9 zile. Datele raportate arată că trei furnizori mari de servicii de acces la Internet fix în funcție de numărul de utilizatori (*S.A. "Moldtelecom", „Sun Communications” S.R.L. și „Arax-Impex ” S.R.L*) s-au încadrat în limita valorii recomandate. În același timp, "StarNet Soluții" S.R.L. a executat majoritatea cererilor de instalare în 17 zile față de 14 zile prevăzute în *HCA nr.278 din 17.11.2009*.
- 3.4 Valorile parametrului de calitate *"rata apelurilor către servicii de "operatoare" care au fost preluate în max. 30 de secunde"* au oscilat, în perioada de referință, la cei trei furnizori de telefonie mobilă între 65% și 88%. Dacă S.A. "Moldtelecom" cu 88% de apeluri preluate în 30 sec. de către serviciile sale de suport clienți s-a încadrat în limita valorii de 80%, recomandată de ANRCETI, atunci S.A. "Moldcell" a înregistrat o rată de 79% de apeluri deservite în 30 sec., iar S.A. "Orange" – o rată de 65%.

IV. Propuneri privind măsurile de ameliorare a situației privind prezentarea parametrilor de calitate.

În scopul redresării situației privitor la aplicarea eficientă a reglementărilor în vigoare în domeniul calității serviciilor furnizate, inclusiv respectarea termenului de prezentare a rapoartelor trimestriale de către furnizorii de comunicații electronice, se propune realizarea următoarelor obiective:

- Întreprinderea acțiunilor de avertizare și/sau sancționare, după caz, a furnizorilor menționați în **Anexa 3** a prezentului Raport.
- Abordarea participativă a furnizorilor privind asigurarea unei calități acceptabile a serviciilor furnizate și a dezvoltării transparenței în relațiile sale cu utilizatorii finali prin ridicarea nivelului de raportare de către toți furnizorii activi pe piața serviciilor de comunicații, cu publicarea acestor valori pe paginile proprii de Internet;
- Organizarea seminarelor de informare și consultanță pentru furnizorii din zonele de sud și centru ale republicii orientate spre familiarizarea acestora cu procesul de măsurare și publicare a valorilor parametrilor de calitate.
- Excluderea cazurilor ce invocă incorectitudini și caracterul repetativ al informațiilor de calitate prezentate de către furnizori, ceea ce nu permite realizarea unei analize adecvate și corecte;
- Încadrarea în limita valorilor recomandate a parametrilor de calitate de către toți furnizorii, în cazul depășirii unor valori, intervenirea conform competențelor stabilite;
- Elaborarea caietului de sarcini vizând implementarea modulului electronic "*Parametrii de calitate*" în scopul prezentării valorilor medii a parametrilor de calitate, calculate pentru toți furnizorii, inclusiv pentru evaluarea evoluției în timp a indicatorilor administrativi de calitate pentru fiecare furnizor.

Anexa 1

Lista furnizorilor care au prezentat rapoartele cu privire la parametrii de calitate pentru trimestrul I, anul 2014

	Denumire furnizor	Servicii (Anexe)	Data prezentării	Site	Adresa publicării pe pagina Internet
1.	„Acer-com” S.R.L.	2	05.05.2014		
2.	„Adinet-com” S.R.L.	2	12.05.2014		
3.	„Adisan Service” S.R.L.	2	19.05.2014		
4.	„Agenția Transcor” S.R.L.	2	30.04.2014	city.md	
5.	„Albasat” S.R.L.	2,7	07.05.2014	canalregional.md	
6.	„ALGHEN-COM” S.R.L.	2,7	14.05.2014		
7.	„Altnet-CC” S.R.L.	1,2	30.04.2014	altnet.md	
8.	„Alternativ-TV” S.R.L.	7	15.04.2014	alternativ.tv@gmail.com	
9.	„AMT” S.R.L.	2,7	23.04.2014		
10.	„ANDAȘ TV” S.R.L.	2,7	14.05.2014		
11.	„Andridan Impex” S.R.L.	2	07.04.2014		
12.	„Arax-Impex” S.R.L.	1,2,3,4,7	18.04.2014	arax.md	http://www.arax.md/ro/quality-parameters , www.zebra.md/ro/quality
13.	„Arion-Mar” S.R.L.	7	10.04.2014		
14.	„Arsaco” S.R.L.	2	08.05.2014		
15.	„Artimnet-Grup” S.R.L.	2	29.04.2014		
16.	„Aurnet” S.R.L.	2	05.05.2014		http://aurnet.md/Calitatea%20serviciului%20prestat.pdf
17.	„Biolf-Co” S.R.L.	2	23.04.2014		
18.	„Caghet Plus” S.R.L.		18.04.2014		
19.	„Calea Ferată din Moldova” Î.S	1	06.05.2014	www.railway.md	http://railway.md/ro/info/info.htm
20.	„Cartel-Sistem” S.R.L.	1	05.05.2014	www.sipnet.md	http://www.sipnet.md/ru/reports/
21.	„Cazmarex-TV” S.R.L.	7	04.04.2014		
22.	„Chihavis” S.R.L.	7	23.04.2014		
23.	„Click-Com” S.R.L.	2	08.05.2014		
24.	„Concession” S.R.L.	7	06.05.2014		
25.	„CosComSat” S.R.L.	7	12.05.2014		
26.	„CTC Alfa” S.R.L.	7	12.05.2014		
27.	„CTS Î.S.” S.R.L.	1,2	20.04.2014	cts.md	http://www.cts.md/ro/content/parametri-de-calitate http://www.cts.md/ro/content/parametri-de-calitate-servicii-de-telefonie-fixa
28.	„Cvazar-Sist” S.R.L.	7	07.05.2014		
29.	„Danis” S.R.L.” S.R.L.	1,2,7	11.04.2014	danisnet.md	www.danisnet.md/modules/menus/text.php?menu_id=13&id=23
30.	„Danord-service” S.R.L.	2,7	13.05.2014		
31.	„Dassco Sistem” S.R.L.	7	14.05.2014		
32.	„Data Network Communication” S.R.L.	2	07.05.2014	www.datacom.md/	http://datacom.md/calitate.html
33.	„DataLink” S.R.L.	2	14.04.2014	www.datalink.md	
34.	„DIC” S.R.L.	7	09.04.2014		
35.	„Dolmar-Impex” S.R.L.	7	07.04.2014		
36.	„Electronservice” S.R.L.	7	17.04.2014		
37.	„Etelecom Internațional” S.R.L.	5	07.05.2014	www.etelecom.md	
38.	„Eurostock” S.R.L.	1	07.05.2014	www.eurostock.md	
39.	„FOCUS SAT” S.R.L.	7	12.05.2014		
40.	„Galabis Prim” S.R.L.	7	15.04.2014		
41.	„Giganet” S.R.L.		12.05.2014	network.md	
42.	„Gradji-Sat” S.R.L.	2	14.04.2014		
43.	„Griax-I.V.” S.R.L.	7	14.04.2014		
44.	„Inet express” S.R.L.	2	07.05.2014	www.inet.md	http://www.inet.md/Parametre.html
45.	„INTERSERVICIU” S.R.L.	7	12.05.2014		
46.	„INTERVAL-TV” S.R.L.	7	14.04.2014		
47.	„Iristel Mol” S.R.L.	3	16.04.2014		www.iristel.md/parametri-de-calitate/
48.	„Itintegro” S.R.L.	3	08.04.2014	http://integro.md	www.integro.md/38

49.	„ITNS.NET” S.R.L.	2	07.05.2014	http://www.itns.md	
50.	„ITSC INT” S.R.L.	1	05.05.2014	www.pbx.md	
51.	„IURTAS-NORD” S.R.L.	7	14.04.2014		
52.	„Laritex-TV” S.R.L.	7	08.04.2014		
53.	„LAROM TV” S.R.L.	2,7	30.04.2014		
54.	„Logitera” S.R.L.	2	25.04.2014	www.logitera.md	http://logitera.md/2014-l.pdf
55.	„LUXAT-TV” S.R.L.	7	12.05.2014		
56.	„MARTEH-PLUS” S.R.L.	7	08.05.2014		
57.	„Media Digital Sisteme” S.R.L.	1	12.05.2014		
58.	„Medianet” S.R.L.	1,2	05.05.2014	www.medianet.md	
59.	„MegaProiect” S.R.L.	2	08.05.2014		
60.	„Megatrafic” S.R.L.	7	08.05.2014		
61.	„Metical” S.R.L.	1,2,7	22.04.2014		http://orhei.starnet.md/doc/
62.	„Moldcell” S.A.	2,6	18.04.2014	moldcell.md	www.moldcell.md/rom/private/despre_moldcell/despre_companie/parametrii_de_calitate
63.	„Moldtelecom” S.A.	1,2,3,4,5,6,7	18.04.2014	moldtelecom.md	www.moldtelecom.md/parametrii-de-calitate-de-prestare-serviciilor
64.	„NETSAT DV” S.R.L.	7	17.04.2014		
65.	„Next” S.R.L.	2	05.05.2014		
66.	„Nicsil TV” S.R.L.	7	07.05.2014		
67.	„Norma Telecom” S.R.L.	2	30.04.2014	www.normatelecom.md	
68.	„Oldima” S.R.L.	2,7	07.05.2014		
69.	„Orange Moldova” S.A.	1,2,6	18.04.2014	orange.md	www.orange.md/?p=1&c=8&sc=86&l=1
70.	„Radeon Service” S.R.L.	2,5	08.05.2014		
71.	„Radivaxplus-TV” S.R.L.	7	14.04.2014		
72.	„RAVIVALNIS” S.R.L.	7	17.04.2014		
73.	„Razintelcom” S.R.L.	7	23.04.2014		
74.	„Renam” S.R.L.	2	07.05.2014	www.renam.md	www.renam.md/index.php?option=com_content&task=view&id=174&Itemid=12
75.	„REVAFAR-Com” S.R.L.	7	14.05.2014		
76.	„RINOVIT-Lux” S.R.L.	7	12.05.2014		
77.	„Riscom” S.A.	1,2	05.05.2014	www.riscom.net	http://riscom.net/support/test.html
78.	„Roxnet-Com” S.R.L.	2	20.04.2014	www.roxnet.md	http://www.roxnet.md/doc.php
79.	„S.G.B Media” S.R.L.	7	12.05.2014		
80.	„Scortel” S.R.L.	1,2	30.04.2014	www.scortel.md	
81.	„SEBIS SAT” S.R.L.	7	05.05.2014		
82.	„Sicres” S.R.L.	1,2,3	18.04.2014	www.sicres.md	www.sicres.md/ro/quality
83.	„SOMAR TV” S.R.L.	7	29.04.2014		
84.	„Sor-Grevo” S.R.L.	7	06.05.2014		
85.	„Starnet Soluții” S.R.L.	2,3	08.05.2014	www.starnet.md	http://starnet.md/files/pdf-files/Raport_Calitate_Internet.pdf http://starnet.md/files/pdf-files/Raport_Calitate_Telefonie.pdf
86.	„Studio AN-TV” S.R.L.	2,7	29.04.2014	http://www.antvinterne.t.com/	
87.	„SUN COMMUNICATIONS” S.R.L.	1,2,3,7	18.04.2014	www.suncommunications.md	http://suncommunications.md/admin/uploads/legal/Informatie_parametrii_de_calitate_a_serviciului_public_de_telefonie_fixa_Trimestru_1_2014.pdf
88.	„SVD Infosistem” S.R.L.	2	05.05.2014	www.svd.md	
89.	„Svice-NetGrup” S.R.L.	2	08.05.2014		
90.	„Ștefadmar” S.R.L.	7	12.05.2014		
91.	„Telecom Grup Sistem” S.R.L.	2	12.05.2014		
92.	„Tele-Crio” S.R.L.	7	08.05.2014		
93.	„TELE-LUCI” S.R.L.	2,7	30.04.2014		
94.	„TEODAD” S.R.L.	7	05.05.2014		
95.	„TSV-COM” S.R.L.	7	18.04.2014		
96.	„TV BOX” S.R.L.	7	08.05.2014		
97.	„Uniflux-Line” S.R.L.		07.05.2014	www.uniflux-line.net	
98.	„URScm-TV	2,7	25.04.2014		
99.	„VIDEOMAG” S.R.L.	2,7	30.04.2014		
100.	„Voip Soluție” S.R.L.	3	29.04.2014	premiertelecom.md	http://premiertelecom.md/ro/article/reports
101.	„Zeon-Tehno” S.R.L.	2	09.04.2014	krona.md	

- Furnizori care au prezentat rapoartele respective pentru prima oară

- Furnizori noi

Anexa 2
Lista furnizorilor ce nu au prezentat rapoartele cu privire la parametrii de calitate pentru trimestrul I, anul 2014

Nr	Denumire furnizor	Servicii furnizate (1Anexe)
1.	„BAS-DIGITAL” S.R.L.	7
2.	„Cimișeni TV” S.R.L.	7
3.	„DOVIX-TV” S.R.L.	7
4.	„ELECHSERVICE-GRUP” S.R.L.	7
5.	„Excelenter-com” S.R.L.	7
6.	„GERDAN” S.R.L.	7
7.	„Glavslavia” S.R.L.	7
8.	„HARTUM TV” S.R.L.	7
9.	„ILIXAR-BIS” S.R.L.	7
10.	„INET TEHNO” S.R.L.	2
11.	„ITNET” S.R.L.	1
12.	„MANINIC - TVCOM” S.R.L.	7
13.	„MAXIMARIN” S.R.L.	7
14.	„MEGAN-TV” S.R.L.	7
15.	„Modumteh” S.R.L.	7
16.	„Networks Solutions ” S.R.L.	2
17.	„Nordlinks” S.R.L.	2
18.	„OLVELTEL” S.R.L.	7
19.	„Optic-Telenet” S.R.L.	2
20.	„Optimtel ” S.R.L.	1
21.	„OvateL” S.R.L.	1
22.	„PETIN TV” S.R.L.	7
23.	„Picor Grup” S.R.L.	7
24.	„Rasv-TV” S.R.L.	7
25.	„ROZTIN TV” S.R.L.	7
26.	„SILIVIVAD-TV” S.R.L.	7
27.	„TEOCAM-DI” S.R.L.	7
28.	„Trabia Network” S.R.L.	2
29.	„TV Carp” S.R.L.	7
30.	„Vertamar” S.R.L.	7
31.	„VIC GRUP TV” S.R.L.	7
32.	„Vicdan” S.R.L.	7
33.	„VIDOLENO- GRUP” S.R.L.	7
34.	„VIONATISAT” S.R.L.	7
35.	„VIRS” S.R.L.	7
36.	„Zorinalan” S.R.L.	2

¹ Anexa 1 – serviciul telefonie fixă, Anexa 2 – serviciul Internet, Anexa 7 – serviciul televiziune.

Lista furnizorilor pasibili de sancționare

Nr	Denumire furnizor	Servicii furnizate (2Anexe)
1.	„BAS-DIGITAL” S.R.L.	7
2.	„Cimișeni TV” S.R.L.	7
3.	„DOVIX-TV” S.R.L.	7
4.	„ELECHSERVICE-GRUP” S.R.L.	7
5.	„Excelenter-com” S.R.L.	7
6.	„GERDAN” S.R.L.	7
7.	„Glavslavia” S.R.L.	7
8.	„HARTUM TV” S.R.L.	7
9.	„ILIXAR-BIS” S.R.L.	7
10.	„INET TEHNO” S.R.L.	2
11.	„MANINIC - TVCOM” S.R.L.	7
12.	„MAXIMARIN” S.R.L.	7
13.	„MEGAN-TV” S.R.L.	7
14.	„Modumteh” S.R.L.	7
15.	„Networks Solutions ” S.R.L.	2
16.	„Nordlinks” S.R.L.	2
17.	„OLVELTEL” S.R.L.	7
18.	„OvateI” S.R.L.	1
19.	„PETIN TV” S.R.L.	7
20.	„Picor Grup” S.R.L.	7
21.	„Rasv-TV” S.R.L.	7
22.	„ROZTIN TV” S.R.L.	7
23.	„SILIVIVAD-TV” S.R.L.	7
24.	„TEOCAM-DI” S.R.L.	7
25.	„TV Carp” S.R.L.	7
26.	„Vertamar” S.R.L.	7
27.	„VIC GRUP TV” S.R.L.	7
28.	„Vicdan” S.R.L.	7
29.	„VIDOLENO- GRUP” S.R.L.	7
30.	„VIRS” S.R.L.	7

² Anexa 1 – serviciul telefonie fixă, Anexa 2 – serviciul Internet, Anexa 7 – serviciul televiziune.