



Nr. 01-DSP/315  
la Nr. \_\_\_\_\_

2803 2019

**Furnizorilor de servicii  
și/sau rețele de comunicații electronice,  
conform listei**

Prin prezenta, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) *Vă informează, că la data de 15 martie 2019 au intrat în vigoare două acte de reglementare* care au ca obiect calitatea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului:

1. Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.10 din 28 februarie 2019 privind indicatorii de calitate pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului (*în continuare - HCA 10/2019*);
2. Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.11 din 28 februarie 2019 privind aprobarea Metodologiei de măsurare și evaluare a parametrilor de calitate a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului, furnizate prin intermediul rețelelor publice mobile celulare terestre GSM, UTMS și LTE în benzile de frecvențe 800, 900, 1800, 2100 și 2600 MHz (*în continuare - HCA 11/2019*).

Potrivit *HCA 10/2019*, **furnizorii** de comunicații electronice **sunt obligați să prezente ANRCETI și să publice** pe paginile sale WEB (sau, în lipsa paginii oficiale, să afișeze în punctele sale de lucru) informațiile privind valoarea următorilor indicatori de calitate a serviciilor de comunicații electronice:

**1) indicatori de calitate administrativi:**

- a) termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului;
- b) frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali;
- c) frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente;
- d) termenul de remediere a deranjamentelor;
- e) frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării;
- f) termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente;
- g) termenul de răspuns pentru servicii de operator.

**2) indicatori de calitate tehnici:**

a) **indicatori aferenți serviciilor de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice terestre cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată** – viteza de transfer al datelor, întârzierea de transfer al pachetelor de date, variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, rata pierderii de pachete de date;

b) **indicatori aferenți serviciilor de telefonie furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre** – rata de blocare a apelurilor (Unsuccessful Call Ratio), rata apelurilor întrerupte (Dropped Call Ratio), timpul de stabilire a apelului (Call Setup Time), rata mesajelor scurte SMS livrate cu succes (SMS Delivery Rate), calitatea vocii evaluată conform MOS (Mean Opinion Score), rata de acoperire cu servicii de voce;

c) **indicatori aferenți serviciilor de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre** – viteza de transfer al datelor, timpul de descărcare completă a paginii WEB, întârzierea de transfer al pachetelor de date, rata pierderii de pachete de date, rata de acoperire a populației și a drumurilor publice cu servicii de transfer al datelor.

3) **nivelul de acoperire radio** pentru rețeaua de comunicații electronice (se evaluează separat pentru rețelele GSM, UMTS și LTE).

4) **disponibilitatea rețelei publice mobile celulare terestre** - capacitatea rețelei de a



executa funcțiile necesare în condițiile de funcționare stabilite în vederea asigurării accesului în rețea și furnizării serviciilor de comunicații electronice pentru care rețeaua este destinată (se evaluează separat pentru rețelele GSM, UMTS și LTE).

**Publicarea și transmiterea către ANRCETI a valorilor indicatorilor de calitate specificați în HCA 10/2019 (cu excepția indicatorilor aferenți serviciilor de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre și a informației privind acoperirea radio a rețelelor publice mobile celulare terestre) se realizează de către furnizori semestrial:**

- până la data de 10 august, pentru perioada de raportare cuprinsă între 01 ianuarie și 30 iunie;
- până la data de 10 februarie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 01 iulie și 31 decembrie.

**Publicarea și transmiterea către ANRCETI a valorilor indicatorilor aferenți serviciilor de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre și a informației privind nivelul de acoperire radio a rețelelor publice mobile celulare terestre) se realizează de către furnizori anual, până la data de 06 noiembrie.**

Transmiterea informației corespunzătoare către ANRCETI poate fi efectuată prin unul din următoarele moduri:

- ca document electronic semnat cu semnătură electronică, în conformitate cu Legea privind semnătura electronică și documentul electronic nr.91 din 29 mai 2014;
- prin serviciul de trimitere poștală recomandată, cu aviz de primire;
- prin depunere personală, sub luare de semnătură.

Odată cu intrarea în vigoare a HCA 10/2019, a fost abrogată Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) nr.278/2009 privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2009, nr.187-188, art.836), respectiv, **furnizorii sunt exonerati de obligațiunea de a prezenta Agenției și de a publica trimestrial pe paginile sale WEB informația despre valoarea parametrilor de calitate pentru serviciul furnizat, conform reglementării abrogate.**

Pentru evaluarea calității serviciilor de comunicații electronice mobile în vederea raportării ANRCETI a informațiilor respective, **furnizorii pot utiliza Metodologia**, aprobată prin HCA 11/2019, care stabilește cadrul organizatoric și metodologic al procesului de măsurare și de evaluare a parametrilor de calitate a serviciilor de telefonie mobilă, SMS-urilor și serviciilor de transfer al datelor, furnizate prin intermediul rețelelor publice mobile celulare terestre GSM, UMTS și LTE.

**Informația prezentată de furnizori va fi analizată de către specialiștii din cadrul ANRCETI, prin prisma respectării legislației relevante în vigoare, fiind luate ca bază valorile indicatorilor corespunzători, măsurați conform aceleiași Metodologii, de către I.P. „Serviciul Național de Management al Frecvențelor Radio”, dar și din perspectiva utilizatorilor finali, și publicată pe pagina de Internet oficială a ANRCETI.**

În context, **solicităm prezentarea către ANRCETI a informației privind valorile indicatorilor de calitate a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului, furnizate de compania Dvs., în strictă conformitate cu modalitatea și termenele stabilite.**

Vă amintim, că **nerespectarea reglementărilor din domeniul comunicațiilor electronice se sancționează conform art.250 din Codul contravențional al Republicii Moldova nr. 218-XVI din 24 octombrie 2008.**

Cu respect,

Director

Ex. V. Muradu  
Tel. 022 251320

Octavian RĂU