



„Sun Communications” S.R.L.
IDNO: 1003600061928
Administrator: Lubomir NEDELJAK
MD -2071, str. Alba Iulia, 75/lit. G,
mun. Chişinău, R. M.

Nr. 731/18 din 04.05.2018

Către ANRCETI

Stimați Domni,

În vederea îndeplinirii Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 278 din 17 noiembrie 2009 cu modificările și completările ulterioare operată prin Hotărârea nr.68 din 12.11.2015 și Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 2 din 03.02.2016, vă remitem atașat „Informația privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice” pentru trimestrul I al anului 2018.

Cu stimă,

Yvan Philippe RIDARD
Director General

Anexe (5 file):

- Anexa 1: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă;
- Anexa 2: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet;
- Anexa 3: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de televiziune;
- Anexa 4: Notă informativă.

Notă informativă

Vă informăm că în trimestrul I al anului 2018 indicatorii Parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet și serviciul public de telefonie fixă au înregistrat devieri de la valorile recomandate da către ANRCETI.

În acest context, Vă comunicăm mai jos cauzele abaterilor de la valorile recomandate ale parametrilor de calitate pentru Trimestrul I 2018:

Anexa nr.1: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă	
Parametru	cauzele abaterilor de la valorile recomandate
5.1. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel 5.2 procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde	insuficiența de personal în cadrul echipelor Suport Clienți
Anexa nr.2: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet	
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	1.Efectuarea lucrărilor de modernizare a rețelei; 2.Condiții meteo nefavorabile (decalaje mari de temperatură)

Anexa 1: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă ¹	Valoarea recomandată	Trimestrul I, 2018
Parametru		Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
1.1. 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	14 zile	-
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	21 zile	-
1.3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, %	Min. 98%	-
2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces		
2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, %	Max. 3%	0.06 %
3. Termenul de remediere a deranjamentelor		
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 ore	24
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48 ore	48
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	Min. 98%	99
4. Rata apelurilor nereușite		
4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %	Max. 2%	1.9 %
4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	Max. 2%	1.87 %
4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %	Nu se impune	
5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel		
5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec	Max. 30 sec.	39.88
5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %	Min. 90%	54.5 %
6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării		
6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii, %	Max. 1%	0.00 %
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)		
7.1. întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	100 ms	89ms
7.2. variația întârzierii IP – IIPDV, ms	50 ms	40ms
7.3. rata de pierderi IP – IPLR	10-3	0.001
7.4. rata de eroare IP – IPER	10-4	0.0001

¹ Parametri de calitate corespund Anexei 1 la Hotărârea nr.278/2009

Anexa 2: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet (1/2)

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet ²		Trimestrul I, 2018	
Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată	
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului			
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14 zile	-	-
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21 zile	-	-
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98 %	-	-
2. Timpul de conectare			
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec.	1,5 sec.	-	-
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec.	2,5 sec.	-	-
3. Viteza de transfer a datelor			
3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală			
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	Download	Upload
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1/0,5 Mbit/s	8.00	0.50
c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:		3.00	0.5
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), Fibră optică către x			
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	Download	Upload
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	100	100
c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:	-/-	10	10
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)		100	100
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)		96.4	97
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-		
e) numărul de măsurări efectuate	min. 50	85	85

² Parametri de calitate corespund Anexei 2 la Hotărârea nr. 278/2009

Anexa 2: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet (2/2)

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet ³		Trimestrul I, 2018	
Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată	
4. Termenul de remediere a defecțiunilor			
a) 80% dintre cele mai rapid remediate defecțiuni valide, ore	24 ore	3 ore	
b) 95% dintre cele mai rapid remediate defecțiuni valide, ore	48 ore	14 ore	
c) % defecțiunilor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min. 95%	96,49 %	
5. Prezența defecțiunilor utilizatorului final			
% defecțiunilor înregistrate per utilizator, %	1%	5,49 %	
6. Frecvența defecțiunilor referitoare la defecțiuni			
% defecțiuni referitoare la defecțiuni, %	0,1%	0,42 %	
7. Reclamația taxării serviciilor			
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0,5%	0,001%	
8. Termenul de soluționare			
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21 zile	1	
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30 zile	2	
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95%	99,90%	

³ Parametri de calitate corespund Anexei 2 la Hotărârea nr. 278/2009

Anexa 3: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de televiziune

Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune ⁴	Trimestrul I, 2018	
	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	14 zile	-
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	21 zile	-
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	Min. 98%	-
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	Nu se impune	2.35%
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21 zile	3
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30 zile	11
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95%	99.24%
4. Frecvența reclamației deranjamentelor		
rata reclamației deranjamentelor, %	Nu se impune	0.61 %
5. Termenul de remedierea deranjamentelor		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 ore	7
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48 ore	10
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min. 95%	100%
6. Reclamația taxării serviciilor		
rata reclamației taxării serviciu, %	1%	0.00 %

⁴ Parametri de calitate corespund Anexei 4 la Hotărârea nr. 278/2009