



„Sun Communications” S.R.L.
IDNO: 1003600061928
Administrator: Yvan Philippe RIDARD
MD -2071, str. Alba Iulia, 75/lit. G,
mun. Chișinău, R. M.

Nr. 911/19 din 21.01.2019

Dlui Octavian RĂU
Director ANRCETI

Stimate Domnule Director,

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 IV al anului 2018.

Cu stimă,


Sergiu POSTICĂ
Reprezentant prin procură

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 IV 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:

Anexa nr.1: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă	
Parametru	cauzele abaterilor de la valorile recomandate
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	
Parametru	cauzele abaterilor de la valorile recomandate
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	1. semnal slab sau lipsă semnal la modem, rețeaua de cabluri/spliter/conectoare; 2. întreruperi de conexiune prin WiFi.

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

Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă ¹	Parametru	Valoarea recomandată	Trimestrul IV, 2018
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 ore
3.2	95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48 ore	48 ore
3.3	procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	Min. 98%	98.7 %
4. Rata apelurilor nereușite			
4.1	procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %	Max. 2%	0.9 %
4.2	procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	Max. 2%	1.1 %
4.3	procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %	Nu se impune	2.1 %
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.	12.25
5.2	procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %	Min. 90%	79.4%
6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării			
6.1	procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii,%	Max. 1%	0.33 %
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)			
7.1	întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	100 ms	85
7.2	variația întârzierii IP – IPDV, ms	50 ms	40
7.3	rata de pierderi IP – IPLR	10-3	0.001
7.4	rata de eroare IP – IPER	10-4	0.0001

¹ Parametrii 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 IV, 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) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	Download 1.00 Upload 0.50
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1/0,5 Mbit/s	-
c) viteză măsurată de transfer a datelor, 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) viteză 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) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	Download 300 Upload 15
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	BE
c) viteză măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:	-/-	
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)		262
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)		141
d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	199
e) numărul de măsurări efectuate	min. 50	2874
		1437

² Parametrii 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 IV, 2018
Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
4. Termenul de remediere a defecțiunilor		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate defecțiuni valide, ore	24 ore	1
b) 95% dintre cele mai rapid remediate defecțiuni valide, ore	48 ore	12
c) % defecțiunilor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min. 95%	99%
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1%	1.98 %
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni		
% reclamații referitoare la defecțiuni, %	0.1%	0.37 %
7. Reclamația taxării serviciilor		
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0.5%	0.04 %
8. Termenul de soluționare		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21 zile	0
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30 zile	1
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95%	99.92%

³ Parametrii 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	Valoarea recomandată	Trimestrul IV, 2018
		Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MIMDS, 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	2.11%
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21 zile	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30 zile	3
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95%	99.72%
4. Frecvența reclamației deranjamentelor		
rata reclamației deranjamentelor, %	Nu se impune	0.62%
5. Termenul de remediere deranjamentelor		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 ore	3
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48 ore	16
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min. 95%	99.01%
6. Reclamația taxării serviciilor		
rata reclamației taxări servicii, %	1%	0.02%

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