



**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ СОВЕТ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

мун. Кишинэу

от 3 февраля 2016 г.

№ 2

об утверждении модели типовых форм для опубликования и представления информации об измеренном значении параметров качества для предоставления услуг электронных коммуникаций общего пользования

С целью выполнения положений Постановления Административного Совета Национального агентства по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (НАРЭКИТ) об установлении параметров качества для услуг электронных коммуникаций общего пользования №278 от 17 ноября 2009 г. (*Официальный монитор Республики Молдова, 2009 г., № 187 - 188, ст. 836*), зарегистрированного в Министерстве юстиции Республики Молдова за №721 от 8 декабря 2009 г., с последующими изменениями и дополнениями, именуемого в дальнейшем Постановление №278/2009,

В соответствии с пунктом 14 и подпунктом б) пункта 15 Положения о Национальном агентстве по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (НАРЭКИТ), утвержденного Постановлением Правительства за №905 от 28 июля 2008 года (*Официальный монитор Республики Молдова, 2008 г., № 143-144, ст.917*), **Административный совет**

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить и ввести в действие, начиная с первого квартала 2016г., модели типовых форм для опубликования и представления информации об измеренных значениях параметров качества для предоставления услуг электронных коммуникаций общего, следующим образом:

1) Измеренное значение параметров качества услуг фиксированной телефонии общего пользования, Приложение 1.

2) Измеренное значение параметров качества услуг доступа в сеть Интернета общего пользования, Приложение 2.

3) Измеренное значение параметров качества услуг мобильной телефонии общего пользования, Приложение 3.

4) Измеренное значение параметров качества услуг телевидения общего пользования, Приложение 4.

2. Настоящее Постановление вступает в силу с момента утверждения и публикуется на официальном сайте НАРЭКИТ.

3. Признать утратившим силу Постановление Административного Совета НАРЭКИТ №23 от 03 августа 2010 г. об утверждении типовых форм для опубликования и представления информации о параметрах качества для предоставления услуг электронных коммуникаций.

**Председатель
Административного совета**

Григоре ВАРАНИЦА

**Члены
Административного совета**

Корнелиу ЖАЛОБА

Юрие УРСУ

Приложение №1
к Постановлению Административного Совета НАРЭКИТ
№ 02 от 3 февраля 2016 г.

**Измеренное значение параметров качества услуг фиксированной телефонии
общего пользования**

(отчетный квартал и год)

Идентифицирующие данные поставщика	
Названия поставщика:	
Юридический адрес:	
http://www.	
Идентифицирующие данные исполнителя	
Фамилия, имя:	
Телефон:	
Факс:	
Электронная почта:	

ПРИМЕЧАНИЕ:

Информация отправляется на официальный адрес НАРЭКИТ, бул. Штефан чел Маре №134, МД-2012, мун. Кишинэу, одним из следующих способов:

- а) лично или через представителя поставщика, под роспись;
- б) заказным письмом, с уведомлением о вручении;
- с) дополнительно, информация может быть отправлена на адрес электронной почты: raport.calitate@anrceti.md.

Подпись _____

М.П.

Параметры качества услуг фиксированной телефонии¹	Измеренное значение
1. Срок необходимый для предоставления услуги	
1.1 80% самых быстро разрешенных заявлений, в днях	
1.2. 95% самых быстро разрешенных заявлений, в днях	
1.3. процент разрешенных заявлений, в сроки, согласованные с заявителем, %	
2. Доля повреждений на линии доступа	
2.1. процент повреждений на линии доступа,%	
3. Срок устранения повреждений	
3.1. 80% самых быстро устраненных повреждений, часы	
3.2. 95% самых быстро устраненных повреждений, часы	
3.3. процент устраненных повреждений, в сроки, согласованные с пользователем, %	
4. Доля неуспешных вызовов	
4.1. процент неуспешных местных вызовов,%	
4.2. процент неуспешных национальных вызовов,%	
4.3. процент неуспешных международных вызовов, %	
5. Среднее время ответа для услуг Центра обработки вызовов (Call Center)	
5.1. среднее время ответа для услуг Центра обработки вызовов, сек.	
5.2. процент вызовов, на которые дан ответ в течение максимум 30 секунд,%	
6. Частота жалоб относительно правильности счета-фактур	
6.1. процент жалоб относительно правильности счета-фактур, %	
7. Специфические параметры VoIP (класса 0)	
7.1 задержка доставки пакета IP-IPTD, мс	
7.2 вариация задержки IP-IPDV, мс	
7.3 коэффициент потери пакета IP-IPLR	
7.4 коэффициент ошибок в пакете IP- IPER	

¹ Параметры качества соответствуют Приложению №1 к Постановлению №278/2009

Приложение №2
к Постановлению Административного Совета НАРЭКИТ
№ 02 от 3 февраля 2016 г.

**Измеренное значение параметров качества услуг доступа в сеть Интернета
общего пользования**

(отчетный квартал и год)

Идентифицирующие данные поставщика	
Названия поставщика:	
Юридический адрес:	
http://www.	
Идентифицирующие данные исполнителя	
Фамилия, имя:	
Телефон:	
Факс:	
Электронная почта:	

ПРИМЕЧАНИЕ:

Информация отправляется на официальный адрес НАРЭКИТ, бул. Штефан чел Маре №134, MD-2012, мун. Кишинэу, одним из следующих способов:

- а) лично или через представителя поставщика, под роспись;
- б) заказным письмом, с уведомлением о вручении;
- с) дополнительно, информация может быть отправлена на адрес электронной почты: raport.calitate@anrceti.md.

Подпись _____

М.П.

Параметры качества услуг доступа в сеть Интернета ²	Измеренное значение
1. Срок необходимый для предоставления услуги	
a) 80% самых быстро выполненных заявлений, в днях	
b) 95% самых быстро выполненных заявлений, в днях	
c) % заявлений выполненных поставщиком за принятое время, %	
2. Срок подключения (логирования)	
a) 80% самых быстро выполненных подключений, сек.	
b) 95% самых быстро выполненных подключений, сек.	
3. Скорость передачи данных	
3.1. Dial-up:	
a) номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), кбит/с	
b) минимальная гарантированная скорость передачи данных (download/upload), кбит/с	
c) измеренная скорость передачи данных, кбит/с:	
95% самых высоких достигнутых скоростей (download/upload)	
5% самых низких достигнутых скоростей (download/upload)	
d) средняя скорость передачи данных(download/upload), кбит/с	
e) количество выполненных измерений	
3.2. ISDN (Integrated Services Digital Network), цифровая сеть с интегрированными услугами	
a) номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), кбит/с	
b) минимальная гарантированная скорость передачи данных (download/upload), кбит/с	
c) измеренная скорость передачи данных, кбит/с:	
95% самых высоких достигнутых скоростей (download/upload)	
5% самых низких достигнутых скоростей (download/upload)	
d) средняя скорость передачи данных(download/upload), кбит/с	
e) количество выполненных измерений	
3.3. CDMA 1x (Code Division Multiple Access), множественный доступ с кодовым разделением	
a) номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с	
b) минимальная гарантированная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с	
c) измеренная скорость передачи данных, Мбит/с:	
95% самых высоких достигнутых скоростей	
5% самых низких достигнутых скоростей (download/upload)	
d) средняя скорость передачи данных(download/upload), Мбит/с	
e) количество выполненных измерений	
3.4. xDSL (Digital Subscriber Line), цифровая абонентская линия	
a) номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с	
b) минимальная гарантированная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с	
c) измеренная скорость передачи данных, Мбит/с:	
95% самых высоких достигнутых скоростей (download/upload)	
5% самых низких достигнутых скоростей (download/upload)	
d) средняя скорость передачи данных(download/upload), Мбит/с	
e) количество выполненных измерений	
3.5. Ethernet FTTx (Fiber To The x), оптическое волокно до точки X	
a) номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с	
b) минимальная гарантированная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с	

² Параметры качества соответствуют Приложению №2 к Постановлению №278/2009

c) измеренная скорость передачи данных, Мбит/с 95% самых высоких достигнутых скоростей (download/upload) 5% самых низких достигнутых скоростей (download/upload)				
d) средняя скорость передачи данных(download/upload), Мбит/с				
e) количество выполненных измерений				
ДОСТУП К МОБИЛЬНЫМ ТОЧКАМ	мун. Кишинэу		другие мест. >50000	
3.6. CDMA EVDO	Вне часы-пик	В часы-пик	Вне часы-пик	В часы-пик
a) номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с				
b) минимальная гарантированная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с				
c) измеренная скорость передачи данных, Мбит/с 95% самых высоких достигнутых скоростей (download/upload) 5% самых низких достигнутых скоростей (download/upload)				
d) средняя скорость передачи данных(download/upload), Мбит/с				
e) количество выполненных измерений				
3.7. UMTS (HSDPA+HSUPA)- (Universal Mobile Telecommunications System), универсальная мобильная телекоммуникационная система	Вне часы-пик	В часы-пик	Вне часы-пик	В часы-пик
a) номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с				
b) минимальная гарантированная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с				
c) измеренная скорость передачи данных, Мбит/с 95% самых высоких достигнутых скоростей (download/upload) 5% самых низких достигнутых скоростей (download/upload)				
d) средняя скорость передачи данных(download/upload), Мбит/с				
e) количество выполненных измерений				
3.8. LTE (Long Term Evolution), долговременное развитие	Вне часы-пик	В часы-пик	Вне часы-пик	В часы-пик
a) номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с				
b) минимальная гарантированная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с				
c) измеренная скорость передачи данных, Мбит/с 95% самых высоких достигнутых скоростей (download/upload) 5% самых низких достигнутых скоростей (download/upload)				
d) средняя скорость передачи данных(download/upload), Мбит/с				
e) количество выполненных измерений				
3.9. GPRS-CSD, (General Packet Radio Service), пакетная радиосвязь общего пользования	Вне часы-пик	В часы-пик	Вне часы-пик	В часы-пик
a) номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), кбит/с				
b) минимальная гарантированная скорость передачи данных (download/upload), кбит/с				
c) измеренная скорость передачи данных, кбит/с: 95% самых высоких достигнутых скоростей (download/upload) 5% самых низких достигнутых скоростей (download/upload)				
d) средняя скорость передачи данных(download/upload), кбит/с				
e) количество выполненных измерений				
3.10. GPRS (Class 10 AND CS-4)	Вне часы-пик	В часы-пик	Вне часы-пик	В часы-пик
a) номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), кбит/с				

b) минимальная гарантированная скорость передачи данных (download/upload), кбит/с				
c) измеренная скорость передачи данных, кбит/с: 95% самых высоких достигнутых скоростей (download/upload) 5% самых низких достигнутых скоростей (download/upload)				
d) средняя скорость передачи данных(download/upload), кбит/с				
e) количество выполненных измерений				
3.11. GPRS / EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution), цифровая технология беспроводной передачи данных для мобильной связи	Вне часы-пик	В часы-пик	Вне часы-пик	В часы-пик
a) номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), кбит/с				
b) минимальная гарантированная скорость передачи данных (download/upload), кбит/с				
c) измеренная скорость передачи данных, кбит/с 95% самых высоких достигнутых скоростей (download/upload) 5% самых низких достигнутых скоростей (download/upload)				
d) средняя скорость передачи данных(download/upload), кбит/с				
e) количество выполненных измерений				
3.12 IEEE 802.11, (WiFi)	Вне часы-пик	В часы-пик	Вне часы-пик	В часы-пик
a) номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с				
b) минимальная гарантированная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с				
c) измеренная скорость передачи данных, Мбит/с 95% самых высоких достигнутых скоростей (download/upload) 5% самых низких достигнутых скоростей (download/upload)				
d) средняя скорость передачи данных(download/upload), Мбит/с				
e) количество выполненных измерений				
3.13. IEEE 802.16, (Wireless WiMax)	Вне часы-пик	В часы-пик	Вне часы-пик	В часы-пик
a) номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с				
b) минимальная гарантированная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с				
c) измеренная скорость передачи данных, Мбит/с: 95% самых высоких достигнутых скоростей (download/upload) 5% самых низких достигнутых скоростей (download/upload)				
d) средняя скорость передачи данных(download/upload), Мбит/с				
e) количество выполненных измерений				
4. Срок устранения неполадок				
a) 80% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы				
b) 95% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы				
c) % устраненных неполадок в принятое поставщиком для этого время, %				
5. Частота жалоб конечного пользователя				
% зарегистрированных жалоб на конечного пользователя, %				
6. Частота жалоб относительно неполадок				
% жалоб относительно неполадок на конечного пользователя, %				
7. Жалобы относительно начисления платы за услуги				
% жалоб относительно правильности начисления платы за услуги, %				
8. Срок разрешения жалоб				
a) 80% самых быстро разрешенных жалоб, в днях				
b) 95% самых быстро разрешенных жалоб, в днях				
c) % жалоб разрешенных поставщиком за принятое время, %				

Приложение №3
к Постановлению Административного Совета НАРЭКИТ
№ 02 от 3 февраля 2016 г.

**Измеренное значение параметров качества услуг
мобильной телефонии общего пользования**

(отчетный квартал и год)

Идентифицирующие данные поставщика	
Названия поставщика:	
Юридический адрес:	
http://www.	
Идентифицирующие данные исполнителя	
Фамилия, имя:	
Телефон:	
Факс:	
Электронная почта:	

ПРИМЕЧАНИЕ:

Информация отправляется на официальный адрес НАРЭКИТ, бул. Штефан чел Маре №134, MD-2012, мун. Кишинэу, одним из следующих способов:

- а) лично или через представителя поставщика, под роспись;
- б) заказным письмом, с уведомлением о вручении;
- с) дополнительно, информация может быть отправлена на адрес электронной почты: raport.calitate@anrceti.md.

Подпись _____

М.П.

Параметры качества услуг мобильной телефонии ³	Измеренное значение
1. Готовность сети (Availability Performance, NAp)	
1) коэффициент готовности сети, %	
2. Доступность услуги (Service Accessibility, SAc)	
1) доля неудачных вызовов, %	
2) доля подключения неудачно отправленных сообщений SMS «end-to-end», %”	
3. Целостность услуги (Service Integrity, SIn)	
1) установленный уровень качества переговоров для методов оценки:	
а) средний метод оценки (MOS)	
2) доля переговоров, отвечающих условиям качества для методов оценки:	
а) средний метод оценки (MOS)	
4. Непрерывность услуги (Service Retainability, SRe)	
1) доля прерванных переговоров, %	
5. Надежность предоставляемой услуги (Services Reliability, SR)	
1) время, установленное для устранения неполадок и восстановления доступа к услугам, часы	
2) доля неполадок, устраненных в установленный срок, %	
6. Жалобы по поводу начисления платы за услуги (Charging Performance, CP)	
1) процент обжалованных счетов-фактур, %	
7. Удовлетворенность пользователя (Satisfaction of users by service, SUS)	
1) доля жалоб по поводу технических и организационных аспектов услуг, %	
2) среднее время для обработки вызовов для “операторских” услуг, сек.	
3) доля вызовов “операторских” услуг, принятых в течение максимум 30 секунд от общего количества вызовов этих услуг, %	

³ Параметры качества соответствуют Приложению №6 к Постановлению №278/2009

**Измеренное значение параметров качества услуг
телевидения общего пользования**

(отчетный квартал и год)

Идентифицирующие данные поставщика	
Названия поставщика:	
Юридический адрес:	
http://www.	
Идентифицирующие данные исполнителя	
Фамилия, имя:	
Телефон:	
Факс:	
Электронная почта:	

ПРИМЕЧАНИЕ:

Информация отправляется на официальный адрес НАРЭКИТ, бул. Штефан чел Маре №134, MD-2012, мун. Кишинэу, одним из следующих способов:

- а) лично или через представителя поставщика, под роспись;
- б) заказным письмом, с уведомлением о вручении;
- с) дополнительно, информация может быть отправлена на адрес электронной почты: raport.calitate@anrceti.md.

Подпись _____

М.П.

Параметры качества услуг телевидения⁴	Измеренное значение
1. Срок, необходимый для предоставления услуги телевидения (КТВ, спутникового ТВ, MMDS, IPTV)	
a) 80% самых быстро выполненных заявлений, в днях	
b) 95% самых быстро выполненных заявлений, в днях	
c) ставка заявлений, выполненных поставщиком за принятое время, %	
2. Частота подачи жалоб конечными пользователями	
a) ставка зарегистрированных жалоб на конечного	
3. Срок разрешения жалоб, поданных конечными пользователями	
a) 80% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	
b) 95% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	
c) ставка жалоб, разрешенных поставщиком за принятое время, %	
4. Частота жалоб относительно неполадок	
ставка жалоб относительно неполадок на конечного пользователя, %	
5. Срок устранения неполадок	
a) 80% самых быстро устраненных подтвержденных	
b) 95% самых быстро устраненных подтвержденных	
c) ставка устраненных неполадок (в принятое поставщиком для этого время), %	
6. Частота жалоб относительно оплаты услуги	
ставка жалоб относительно платы за услуги, %	

⁴ Параметры качества соответствуют Приложению №7 к Постановлению №278/2009