



НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ В ОБЛАСТИ ЭЛЕКТРОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

ОТЧЕТ
о результатах мониторинга
параметров качества за I квартал,
2014 года



В соответствии с Постановлением Совета НАРЭКИТ № 278 от 17.11.2009 об установлении параметров качества для услуг электронных коммуникаций общего пользования (далее Постановление), поставщики обязаны измерять и публиковать достоверную и обновляемую информацию о качестве предоставляемых услуг, т.о. обеспечивая прозрачность в отношении с конечными пользователями. Качество услуг характеризуется параметрами качества, оценивающими свойства услуг, которые обуславливают их пригодность удовлетворять требования клиентов к скорости, точности передачи сообщений и надежности средств связи, а также отражающими процесс обслуживания потребителей.

Мониторинг соблюдения поставщиками требований к предоставлению информации об обеспечении параметров качества услуг электронных коммуникаций общего пользования, измеренных в I квартале текущего года, выявил следующие результаты:

I. Предоставление информации о обеспечения качественных параметров за I квартал, 2014 года.

1.1 Из **137 нотифицированных поставщиков** услуг электронных коммуникаций общего пользования (учитывались активные поставщики, которые имеют подключенных абонентов), **101 представили отчеты** об измеренных параметрах качества за I квартал, что составляет в общем 74 процентов. Список поставщиков указан в Приложении 1 настоящего отчета.

1.2 Хотя пункт п.5 Постановления № 278 из 17.11.2009 обязывает поставщиков услуг опубликовать на своих веб-страницах информацию о качестве предоставляемых услуг, только **22** из всех поставщиков разместили ежеквартальную информацию на своих веб-сайтах. Несмотря на то что число поставщиков, которые предоставили информацию о обеспечения качественных параметров качества последние три квартала, увеличилось, большинство из них не публикуют эти параметры, потому что не имеют веб-сайты (см.рисунок 1).

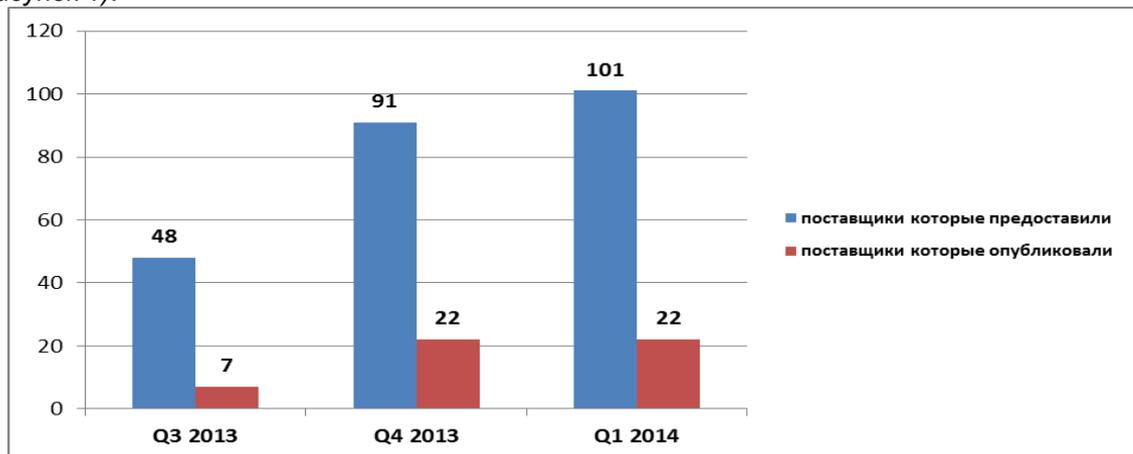


Рис. 1. Количество поставщиков, которые предоставили и опубликовали параметры качества

1.3 Необходимо отметить, что **17 поставщиков услуг** предоставили отчеты параметров качества за I квартал, 2014 года, в первый раз после принятия Постановления № 278 от 17.11.2009.

II. Ситуация в отношении поставщиков услуг которые не предоставили отчеты о параметрах качества.

- 2.1 В целях повышения уровня отчетности поставщиков, были приняты соответствующие предварительные меры, а именно: уведомление по электронной почте около 125 поставщиков, в связи с своевременным предоставлением отчетов, обзванивание более ста поставщиков с оказанием соответствующей консультации, а также проведения информационного семинара для поставщиков услуг северной части страны.
- 2.2 Несмотря на вышеуказанные принятые меры **36 поставщиков** не выполнили свои обязательства по предоставлению и публикации ежеквартальной информации о параметрах качества за I квартал текущего года. *Список поставщиков, которые не предоставили отчеты параметров качества за текущий квартал находится в Приложении 2.*
- 2.3 Непредставление отчетов о параметрах качества поставщиками обусловлено в основном из-за незнания поставщиками Постановления № 278 от 17.11.2009, большинство из которых являются провайдером кабельного телевидения (см. рисунок 2).

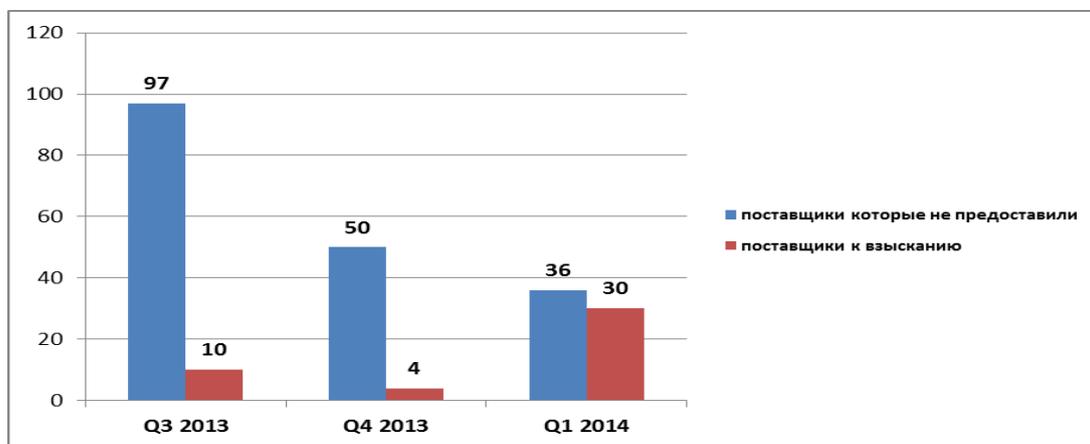


Рис. 2. Количество поставщиков, которые не предоставили отчеты и подлежащие санкционированию

- 2.4 Из всех поставщиков, которые не предоставили информацию по обеспечению параметров качества были отмечены **30 поставщиков**, которые постоянно нарушают требования указанного Постановления. Несмотря на то, что эти поставщики неоднократно были официально уведомлены об необходимости соблюдения регламентированных правил отчетности, они не отреагировали должным образом на запросы специалистов НАРЭКИТ. *Список поставщиков подлежащие взысканию либо санкционированию отражается в Приложении 3.*

III. Отклонения от рекомендуемых параметров качества.

- 3.1 В результате анализа предоставленных отчетов были выявлены некоторые отклонения значений параметров качества от рекомендованных, у поставщиков имеющих значительное влияние на рынке, такие как "Moldtelecom" S.A., "Orange" S.A., "Moldcell" S.A., "StarNet Soluții" S.R.L. Эти отклонения относятся к следующим показателям услуг мобильной связи и доступа Интернет: срок подключения услуги, срок устранения повреждений (неисправностей), доля вызовов через услуги «оператора» принятые в течении макс.30 секунд.
- 3.2 Установленный срок устранения повреждений для операторов услуг фиксированного Интернета варьирует от 3 до 67 часов. Наиболее распространенные сроки прописанные в контрактах между поставщиками и конечными пользователями являются 24, 48 и 72 часов. Наблюдается тенденция увеличения времени устранения неисправностей в текущем квартале у некоторых операторов фиксированного Интернета: "Moldtelecom" S.A. и "StarNet Soluții" S.R.L. Таким образом, они не уложились в заданные максимальные пределы 24 часа

и соответственно 48 часа, 80% и 95% из самых быстро исправленных неисправностей (*"Moldtelecom" S.A. устранил 80% повреждений в 41 час и 95% - в течение 67 часов, "StarNet Soluții" S.R.L. исправил 80% неисправностей в 28 часов и 95% неисправностей - в 51 час*).

- 3.3 Срок подключения услуги доступа фиксированного Интернета у поставщиков в среднем составляет 9 дней. Опубликованные данные показывают, что четыре крупнейших поставщиков услуг фиксированного Интернета в зависимости от числа пользователей (*"Moldtelecom" S.A., "StarNet Soluții" S.R.L., "Sun Communications" S.R.L. и "Arax-Impex" S.R.L.*) укладываются в пределах рекомендуемых норм. В то же время, "StarNet Soluții" S.R.L. выполнил большинство установок в 17 дней по сравнению с 14 дней, срок заданный в Постановлении № 278 от 17.11.2009.
- 3.4 Измеренное значение параметра как, *доля своевременно отвеченных вызовов в течении макс.30 секунд оператором связи*, для всех трех мобильных провайдеров приняло различные значения от 65% до 88% в течении I квартала, 2014. Если "Moldtelecom" S.A. имеет 88% принятых звонков, в течении 30 секунд «операторами» поддержки клиентов, что соответствует предельно допустимому значению 80%, рекомендованного НАРЭКИТ, то "Moldcell" S.A. зарегистрировал 79% принятых звонков в течении 30 секунд, а "Orange" S.A. всего лишь 65%.

IV. Предложения для улучшения ситуации представления параметров качества.

В целях улучшения ситуации относительно эффективного применения положений в области качества предоставляемых услуг, в том числе своевременного представления ежеквартальных отчетов со стороны поставщиков электронных коммуникаций, предлагаются к выполнению следующие меры:

- Применить соответствующие меры по предупреждению и/или взысканию поставщиков упомянутые в приложении 3 к настоящему отчету;
- Консолидировать обязанность поставщиков по обеспечению приемлемого качества предоставляемых услуг и развитие прозрачности в отношениях с конечными пользователями, увеличивая отчетность всех активных поставщиков рынка услуг связи с размещением информации на веб-страницах;
- Организовать дополнительные информационные семинары и консультировать поставщиков также в южной зоне и в центре страны, направленные на ознакомление их с процессом измерения и публикации параметров качества;
- Исключить неточности, а также повторяющиеся данные информации качества в изложении поставщиков, что не позволяет обеспечить надлежащего и точного анализа;
- Достижения предельных значений параметров качества для всех поставщиков в соответствии с рекомендованными, в случае невыполнения этих значений, вмешательства в соответствии с установленными полномочиями;
- Разработка технического задания для внедрения электронного модуля "Параметры качества", что позволит расчет средних значений показателей качества, включая эволюцию во времени показателей качества для каждого поставщика.

Приложение 1

Список поставщиков, которые предоставили отчеты о параметрах качества за первый квартал, 2014 года

	Название оператора	Услуги (Апехе)	Дата предоставления	Веб-страница	Адрес публикации на веб-страницах
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.	„Agentia 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.	„ANDAS 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.	„Biolin-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.	„INTERSERVICII” 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-I.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 Solutii” 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.antvinter.net.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.	„Ştefadmar” 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.	„URScOm-TV	2,7	25.04.2014		
99.	„VIDEOMAG” S.R.L.	2,7	30.04.2014		
100.	„Voip Solutie” 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	

-  - Поставщики, которые предоставили отчеты в первый раз
-  - Новые поставщики

Приложения 2

Список поставщиков, которые не предоставили отчеты о параметрах качества
за первый квартал, 2014 года

Nr	Название оператора	Кол-во абонентов	Услуги (1Анехе)
1.	„Vertamar” S.R.L.	7200	7
2.	„Nordlinks” S.R.L.	4488	2
3.	„ELECHSERVICE-GRUP” S.R.L.	4223	7
4.	„VIRS” S.R.L.	2480	7
5.	„Ovate1” S.R.L.	2100	1
6.	„BAS-DIGITAL” S.R.L.	1200	7
7.	„Excelenter-com” S.R.L.	1100	7
8.	„MAXIMARIN” S.R.L.	1010	7
9.	„Modumteh” S.R.L.	1002	7
10.	„MEGAN-TV” S.R.L.	1000	7
11.	„INET TEHNO” S.R.L.	760	2
12.	„SILIVIVAD-TV” S.R.L.	600	7
13.	„HARTUM TV” S.R.L.	547	7
14.	„Glavslavia” S.R.L.	511	7
15.	„TEOCAM-DI” S.R.L.	510	7
16.	„GERDAN” S.R.L.	498	7
17.	„PETIN TV” S.R.L.	452	7
18.	„VIDOLENO- GRUP” S.R.L.	440	7
19.	„DOVIX-TV” S.R.L.	403	7
20.	„Cimişeni TV” S.R.L.	400	7
21.	„ROZTIN TV” S.R.L.	400	7
22.	„VIC GRUP TV” S.R.L.	375	7
23.	„OLVELTEL” S.R.L.	344	7
24.	„TV Carp” S.R.L.	334	7
25.	„Vicdan” S.R.L.	311	7
26.	„Rasv-TV” S.R.L.	228	7
27.	„Picor Grup” S.R.L.	212	7
28.	„MANINIC - TVCOM” S.R.L.	167	7
29.	„ILIXAR-BIS” S.R.L.	148	7
30.	„Networks Solutions ” S.R.L.	122	2
31.	„Optic-Telenet” S.R.L.	64	2
32.	„VIONATISAT” S.R.L.	50	7
33.	„Zorinalan” S.R.L.	30	2
34.	„ITNET” S.R.L.	26	1
35.	„Optimtel ” S.R.L.	6	1
36.	„Trabia Network” S.R.L.	1	2

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

Приложения 3
Список поставщиков предложенных к взысканию за первый квартал, 2014 года

№	Название оператора	Кол-во абонентов	Услуги (2Анехе)
1.	„Vertamar” S.R.L.	7200	7
2.	„Nordlinks” S.R.L.	4488	2
3.	„ELECHSERVICE-GRUP” S.R.L.	4223	7
4.	„VIRS” S.R.L.	2480	7
5.	„Ovotel” S.R.L.	2100	1
6.	„BAS-DIGITAL” S.R.L.	1200	7
7.	„Excelenter-com” S.R.L.	1100	7
8.	„MAXIMARIN” S.R.L.	1010	7
9.	„Modumteh” S.R.L.	1002	7
10.	„MEGAN-TV” S.R.L.	1000	7
11.	„INET TEHNO” S.R.L.	760	2
12.	„SILIVIVAD-TV” S.R.L.	600	7
13.	„HARTUM TV” S.R.L.	547	7
14.	„Glavslavia” S.R.L.	511	7
15.	„TEOCAM-DI” S.R.L.	510	7
16.	„GERDAN” S.R.L.	498	7
17.	„PETIN TV” S.R.L.	452	7
18.	„VIDOLENO- GRUP” S.R.L.	440	7
19.	„DOVIX-TV” S.R.L.	403	7
20.	„Cimişeni TV” S.R.L.	400	7
21.	„ROZTIN TV” S.R.L.	400	7
22.	„VIC GRUP TV” S.R.L.	375	7
23.	„OLVELTEL” S.R.L.	344	7
24.	„TV Carp” S.R.L.	334	7
25.	„Vicdan” S.R.L.	311	7
26.	„Rasv-TV” S.R.L.	228	7
27.	„Picor Grup” S.R.L.	212	7
28.	„MANINIC - TVCOM” S.R.L.	167	7
29.	„ILIXAR-BIS” S.R.L.	148	7
30.	„Networks Solutions ” S.R.L.	122	2

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