



ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Министерство юстиции

Республики Молдова

№ _____ от _____ 2013 г.

Министр _____ **Олег ЕФРИМ**

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ СОВЕТ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

мун. Кишинэу

от **28.03.2013 г.**

№ 14

о дополнении пункта 1 Постановления Административного совета Национального агентства по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий № 278 от 17 ноября 2009 г.

На основании положений пунктов а), и) части (1) статьи 9 и частей (2) статьи 60 Закона об электронных коммуникациях № 241-XVI от 15 ноября 2007 года (Официальный Монитор, Республики Молдова 2008 г., № 51-54, ст.155),

В соответствии с пунктом 14 и подпункта б) пункта 15 Положения Национального агентства по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий, далее Агентство, утвержденного Постановлением Правительства № 905 от 28 июля 2008 года Официальный Монитор Республики Молдова, 2008 г., №143-144, ст.917), Административный совет

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Пункт 1 Постановления Административного совета Национального агентства по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий № 278 от 17 ноября 2009 года об установлении параметров качества для услуг электронных коммуникаций общего пользования (Официальный Монитор Республики Молдова, 2009 г., № 187-188, ст.836), зарегистрированного Министерством юстиции Республики Молдова № 721 от 8 декабря 2009 года, дополнить подпунктом 7) в следующей редакции:

«7) параметры качества при предоставлении услуги телевидения, Приложение 7.

ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА при предоставлении услуги телевидения

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Приложение устанавливает параметры качества для услуги аудиовизуальных программ, предназначенных общественности, далее – услуга телевидения, предоставленная поставщиками сетей и услуг коммуникаций общего пользования, далее – поставщики.

2. Понятия, использованные в настоящем Приложении, имеют значения данные в Законе об электронных коммуникациях № 241-XVI от 15 ноября 2007 г. и Положению о режиме общего разрешения и выдачи лицензий на использование ограниченных ресурсов для предоставления сетей и услуг электронных коммуникаций общего пользования, согласно приложению утвержденном Постановлением Административного совета Агентства №57 от 21 декабря 2010г.

3. В целях обеспечения конечного пользователя доступной и прозрачной информацией о качестве услуги телевидения, необходимой для выполнения потребительского выбора, поставщики будут измерять и опубликовывать следующие технические и параметры качества, не ограничиваясь ими при этом:

1) срок необходимый для подключения к сети электронных коммуникаций для предоставления услуги кабельного телевидения (КТВ), спутникового телевидения (ТВ), эфирного телевидения в стандарте MMDS (*Multichannel Multipoint Distribution Service*), кабельного телевидения в формате IPTV (*Internet Protocol Television*) и др.;

- 2) частота жалоб, поданных конечными пользователями;
- 3) срок разрешения жалоб, поданных конечными пользователями;
- 4) частота подачи жалоб, относящихся к неполадкам;
- 5) срок устранения неполадок;
- 6) жалобы относительно платы за услуги.

II. ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА И ПОРЯДОК ИЗМЕРЕНИЯ ИХ ВЕЛИЧИНЫ

Часть 1. Срок необходимый для подключения к сети электронных коммуникаций для предоставления услуги телевидения (КТВ, Спутниковое ТВ, MMDS, IPTV).

4. Срок необходимый для подключения к сети электронных коммуникаций с целью предоставления услуги телевидения, представляет промежуток времени, рассчитанный в календарных днях, с момента регистрации поставщиком действительного заявления о предоставлении услуги телевидения и моментом, когда услуга становится функциональной/ доступной конечному пользователю, который подал заявление.

5. Заявление может быть сформулировано в письменной, устной или любой другой форме принятой поставщиком (телефон, эл. почта, и др.), и будет считаться действительной, в случае если существует техническая возможность для подключения к электронной сети коммуникаций.

6. Срок разрешения заявлений рассчитывается в календарных днях с момента регистрации заявления, до момента, когда услуга становится функциональной. Если услуга является функциональной и становится доступной конечному пользователю в день, когда зарегистрировано заявление, тогда срок необходимый для предоставления услуги телевидения считается один день.

7. Измеряются и отдельно публикуются, для каждого из сроков предоставления услуги телевидения, значения следующих специфических параметров, указанных поставщиком в подписанных с конечными пользователями договорах и указанных в общих условиях предоставления услуги, в зависимости от случая:

- a) срок, включающий 80% самых быстро разрешенных заявлений;
- b) срок, включающий 95% самых быстро разрешенных заявлений;
- c) ставка (%) разрешенных заявлений за принятый поставщиком период времени.

8. Специфические параметры, предусмотренные в абзаце 4) пункты a) и b) измеряются следующим образом:

a) в порядке возрастания сортируются измеренные периоды для предоставления услуги телевидения;

b) $x\%$ от общего количества измерений представляет собой число «n», которое округляется в меньшую сторону;

c) «n» - ная позиция из списка измерений, упорядоченного по возрастанию, будет являться параметром «срок в который, вписывается $x\%$ самых быстро выполненных заявлений».

d) В целях обеспечения возможности оценки качества предоставленной услуги, будут публиковаться следующие информации, относящиеся к параметру качества:

- e) программа и порядок приема заявлений поставщиком;
- f) стандартный период времени необходимый для проведения установок, в случае, если поставщик предусмотрел подобный промежуток времени.

9. Сбор данных и расчет параметров осуществляется посредством мониторинга реальных записей за отчетный период, по типам используемых технологий, принимая во внимание только те заявления, для которых выполнены технические условия установки.

10. В случае, когда через заявление абонент просит об установке пакета услуг (телевидение, интернет, телефония) при расчете срока предоставления услуги будет учитываться только срок, в котором услуга телевидения стала функциональной.

11. Если поставщик договаривается с конечным пользователем о том, чтобы заявление о нескольких подключениях или других услугах было выполнено поэтапно, каждый срок договоренного подключения будет учитываться как отдельная запись. Также, когда конечный пользователь запрашивает о предоставлении услуги в разных местах, каждый срок подключения в определенном месте будет учитываться как отдельная запись.

12. В случае, когда поставщики оказывают разные сроки предоставления услуг для физических и юридических лиц, или, в зависимости от других критериев, статистика будет публиковаться отдельно.

13. Измерения включают все выполненные подключения, произведенные за отчетный период, независимо от даты приема заявлений на предоставления услуги.

14. Статистики измерений включают заявления на предоставление услуги посредством установки новой линии доступа, а также заявления на предоставление услуги посредством существующей линии доступа.

15. В измерения не включаются:

- a) заявления о подключении аннулированные заявителем;

б) случаи, когда конечный пользователь не разрешил, в установленные сроки, доступ в помещение для выполнения установочных работ, с целью предоставления услуги;

16. В целях обеспечения возможности проверки опубликованных данных, поставщики сохраняют записи, относящиеся к параметру «срок необходимый для предоставления услуги телевидения», которые будут содержать дату подачи первоначального заявления на предоставление услуги телевидения, а также дату приема или дату, когда услуга стала доступной.

17. В договорах заключенных между поставщиками и конечными пользователями или в общих условиях предоставления услуги, в зависимости от случая, будет включен принятый поставщиком уровень качества, соответствующий параметру «срок необходимый для предоставления услуги телевидения».

Часть 2. Частота подачи жалоб конечными пользователями

18. Частотой подачи жалоб конечными пользователями является число зарегистрированных жалоб на количество конечных пользователей, поданные за отчетный период, в письменной устной или любой другой принятой поставщиком форме.

19. Измеряется и публикуется значение параметра «ставка зарегистрированных жалоб на конечного пользователя» выраженная в процентах.

20. Ставка зарегистрированных жалоб на конечного пользователя рассчитывается как соотношение между общим числом жалоб и количеством конечных пользователей услуги телевидения, зарегистрированных до последнего дня отчетного периода, выраженная в процентах.

21. В случае выявления жалоб, вызванных помехами, произведенными в других сетях электронных коммуникаций, находящихся на территории соседнего государства, опубликованный параметр может исключить последствия данных помех, из этого следует что жалобы, вызванные помехами, должны быть измерены без опубликования.

22. Можно исключать из измерений жалобы, разрешенные по телефону оператором или другим лицом, ответственным за разрешение жалоб, как следствие действий, которые не требуют привлечения дополнительных услуг.

23. В целях обеспечения возможности оценки качества предоставленной услуги, будет опубликована информация сопутствующая параметру качества «частота жалоб конечного пользователя», относящаяся к программе и способу получения жалоб поставщиком.

24. Измерения должны будут включать все жалобы, полученные за отчетный период, независимо от их подтверждения, содержания или любой другой элемент, указанный в жалобе. Поставщик обязан вести и постоянно обновлять журнал учета, в который будут вноситься все жалобы, полученные от конечного пользователя, отдельно выделяя жалобы, относящиеся к неполадкам и к правильности счет-фактуры, соответственно. Для каждой полученной жалобы поставщик сообщает конечному пользователю порядковый номер зарегистрированной жалобы.

25. В случае, когда несколько пользователей подают жалобы с одинаковым содержанием, каждый случай фиксируется и считается отдельно.

26. В случае когда тот же конечный пользователь подает новую жалобу, до того как первоначальная была разрешена, данная жалоба не рассматривается отдельно, а рассматривается вместе с неразрешенной жалобой.

Часть 3. Срок разрешения жалоб поданных конечными пользователями

27. Срок разрешения жалоб полученных от конечных пользователей представляет промежуток времени, рассчитанный в календарных днях, с момента

регистрации поставщиком подтвержденной жалобы и до момента когда, данная жалоба была разрешена.

28. Измерения включают все подтвержденные жалобы, полученные за отчетный период.

29. Измеряется и отдельно публикуется для каждого срока разрешения жалоб полученных от конечных пользователей, указанных поставщиком в заключенных с конечными пользователями договорах или в общих условиях предоставления услуги, в зависимости от случая, значения следующих специфических параметров:

- а) срок, включающий 80% самых быстро разрешенных жалоб;
- б) срок, включающий 95% самых быстро разрешенных жалоб;
- с) процент разрешенных жалоб за принятый поставщиком срок.

30. Параметры, установленные в абзаце 3) пункты а) и б) рассчитываются следующим образом:

а) по возрастанию сортируются промежутки времени, измеренные для разрешения жалоб, полученных от конечных пользователей;

б) $x\%$ от общего количества выполненных измерений представляет число «n», которое, округляется в меньшую сторону;

с) «n» - ая позиция из списка измерений, упорядоченный по возрастанию, будет являться параметром «срок, в котором включаются $x\%$ самых быстро разрешенных жалоб».

31. В случае, когда поставщик принимает разные сроки разрешения жалоб, в зависимости от их типа, статистика может публиковаться отдельно для каждого типа жалоб.

32. При определении срока разрешения жалоб поставщик может исключить период опозданий разрешения жалоб по вине конечного пользователя.

33. Если срок разрешения жалоб перенесен из-за необходимости сотрудничества с конечным пользователем, а это невозможно сделать в разумные сроки, соответствующая жалоба может быть исключена из статистики.

34. В договорах заключенных между поставщиком и конечными пользователями и в общих условиях предоставления услуги, в зависимости от случая, будет включен уровень качества принятый поставщиком, относящийся к параметру «срок необходимый для разрешения жалоб поданные конечными пользователями».

Часть 4. Частота жалоб относительно неполадок

35. Частотой жалоб относительно неполадок является число зарегистрированных жалоб вызванных прерыванием или деградацией на конечного пользователя за отчетный период.

36. Измеряется и публикуется значение параметра «ставка жалоб относительно неполадок».

37. Ставка жалоб относительно неполадок рассчитывается как соотношение между общим количеством подтвержденных жалоб относительно неполадок и количеством конечных пользователей услуги телевидения зарегистрированных до последнего дня отчетного периода, выраженная в процентах.

38. Измерения включают все жалобы, относительно подтвержденных неполадок, полученные за отчетный период.

39. Жалоба относительно подтвержденной неполадки, о которой было сообщено в устной, письменной или любой другой форме принятой поставщиком, состоит в жалобе вызванной прерыванием или деградацией услуги, принятой поставщиком, как обоснованная жалоба и присвоенная сети, посредством которой предоставляется услуга телевидения, требующая устранения неполадки,.

40. В случае исправленных неполадок, все последующие жалобы, поступившие от других конечных пользователей, которые заявили о тех же неполадках, считаются подтвержденными.

41. В случае, когда несколько пользователей подают жалобы с одинаковым содержанием, каждый случай фиксируется и считается отдельно.

42. Если конечный пользователь подает новую жалобу, до того как первоначальная была разрешена, тогда последняя не рассматривается отдельно, а рассматривается вместе с неразрешенной жалобой.

Часть 5. Срок устранения неполадок

43. Сроком устранения неполадок является период времени, рассчитанный в часах, с момента регистрации поставщиком жалобы, связанной с подтвержденной неполадкой в письменной, устной или любой другой принятой форме, и до момента, когда услуга телевидения была приведена к нормальным параметрам функционирования.

44. Жалоба о подтвержденной неполадке состоит в сообщении о разъединении услуги, принятой поставщиком как обоснованная, и требующая вмешательство поставщика. Измерения включают все жалобы относительно подтвержденных неполадок устраненных за отчетный период, независимо от момента возникновения неполадки.

45. Измеряются и раздельно публикуются для каждого из сроков устранения неполадок, включенных поставщиком в договоры заключенные с конечными пользователями и/или в общие условия предоставления услуги, в зависимости от случая, следующие значения специфических параметров:

а) срок, включающий 80% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок;

б) срок, включающий 95% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок;

с) ставка (процентная) устраненных неполадок в период времени, установленный для себя поставщиком.

46. Параметры, предусмотренные в абзаце 4) пункты а) и б), рассчитываются следующим образом:

а) в порядке возрастания сортируются измеренные периоды времени для устранения неполадок;

б) $x\%$ от общего количества выполненных измерений представляет число «n», которое округляется в меньшую сторону;

с) «n» - ая позиция из списка измерений, упорядоченная по возрастанию будет являться параметром «срок в который включается $x\%$ самых быстро устраненных подтвержденных неполадок».

47. В целях обеспечения возможности оценки качества предоставляемой услуги, будут публиковаться и информации сопутствующие параметру качеству, касающиеся стандартного периода времени для получения жалоб и устранения неполадок, если поставщик предусмотрел подобный промежуток времени.

48. В случае возникновения особых обстоятельств, поставщики могут дополнительно предоставить уровни указанных параметров качества и значения, исключаяющие последствия данных обстоятельств. В данном случае будет опубликовано уточнение, которое объясняет различие между этими двумя значениями.

49. Измерения будут включать все жалобы относительно подтвержденных неполадок устраненных в отчетный период, независимо от момента, в котором была заявлена неполадка.

50. Измерения данных параметров будут производиться посредством мониторинга всех учетных записей об устранении подтвержденных неполадок за отчетный период.

51. Могут быть исключены из измерений случаи, в которых:

а) устранение неполадок зависит от доступа в помещение конечного пользователя и данный доступ невозможен, тогда когда это необходимо для устранения неполадки.

б) конечный пользователь запрашивает об отсрочке устранения неполадки.

52. При определении сроков устранения неполадок, поставщики, которые будут включать вышеупомянутые случаи, могут исключить из расчетного времени опоздания по вине конечного пользователя.

53. Для обеспечения возможности проверки опубликованных данных, таких как, жалоба о неполадке, так и отчет об устранении, должны будут указывать дату и время учетной записи, и соответственно устранение неполадки.

54. В договорах, заключенных между поставщиком и конечным пользователем и в общих условиях предоставления услуги, в зависимости от случая, будет включен установленный для себя поставщиком уровень качества, соответствующий показателю «срок устранения неполадок».

Часть 6. Частота жалоб относительно начисления платы за услуги

55. Жалобой относительно начисления платы за услуги является жалоба, связанная с правильностью начисления платы за предоставленные услуги, которая представляет выражение несогласия конечного пользователя в связи со своей платежной обязанностью по отношению к оказанным услугам, которая была сообщена в устной, письменной или в любой другой принятой поставщиком форме.

56. Измеряется и публикуется значение параметра «ставка (процентная) жалоб относительно начисления платы за услуги».

57. Ставка жалоб относительно начисления платы за услуги рассчитывается как соотношение между количеством жалоб относительно правильности начисления платы за услуги, зарегистрированных за отчетный период и общим количеством начислений, выполненных за тот же период, выраженная в процентах.

58. Несогласие абонента может быть связанного, например, с периодом тарификации, тарифом, примененным для подключения/ установки / пере подключения / отключения, или другие подобные элементы, которые определяют задержку обязательства к оплате.

59. Жалоба относительно правильности начисления платы за услуги не стоит путать с объяснением, запрошенным по поводу начисления платы или счет-фактуры (заявление об информации) или с заявлением о неполадке.

60. Данные за отчетный период собираются, посредством измерения количества жалоб относительно правильности начисления платы за услуги, полученные от абонентов.

61. Измерения включают все жалобы связанные с начислением платы за услуги, полученные за отчетный период, независимо от их подтверждения, даты предоставления услуги телевидения или других причин указанных в жалобе.

Часть 7. Периодичность представления поставщиками отчетности параметров

Поставщик обязуется предоставлять Агентству и публиковать ежеквартально на их web-страницах информацию о значении параметров качества представленной услуги.

Часть 8. Значения параметров качества для представления услуги телевидения

Значения параметров качества для представления услуги телевидения представляются Агентству и публикуются в следующей форме.

Параметр	Рекомендуемое значение
Срок необходимый для предоставления услуги телевидения (КТВ, спутникового ТВ, MMDS, IPTV)	
1) 80% самых быстро выполненных заявлений, в днях	макс. 14
2) 95% самых быстро выполненных заявлений, в днях	макс. 21
3) ставка заявлений выполненных поставщиком за принятое время, %	мин. 98
Частота подачи жалоб конечными пользователями	
4) ставка зарегистрированных жалоб на конечного пользователя, %	-
Срок разрешения жалоб поданные конечными пользователями	
5) 80% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	21
6) 95% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	30
7) ставка жалоб разрешенных поставщиком за принятое время, %	мин. 95
Частота жалоб относительно неполадок	
8) ставка жалоб относительно неполадок на конечного пользователя, %	-
Срок устранения неполадок	
9) 80% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	24
10) 95% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	48
11) ставка устраненных неполадок (в принятое поставщиком для этого время), %	мин. 95
Частота жалоб относительно оплаты услуги	
12) ставка жалоб относительно платы за услуги, %	1

2. Настоящее постановление публикуется в Официальном мониторе Республики Молдова.

**Председатель
Административного совета**

Серджиу СЫТНИК

**Члены
Административного совета**

Ион ПОКИН

Юрие УРСУ