



**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

Министерство юстиции  
Республики Молдова  
№ 912 от 19.02.2013 г.

Министр \_\_\_\_\_ Олег ЕФРИМ

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ СОВЕТ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

мун. Кишинэу

от 29.11.2012 г.

№ 66

**об изменении и дополнении Приложения 2 Постановления Административного совета Национального агентства по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий № 278 от 17 ноября 2009**

На основании положений пунктов а), и) части (1) статьи 9 и частей (1) и (2) статьи 60 Закона об электронных коммуникациях № 241-XVI от 15 ноября 2007 года (Мониторул Официал, 2008 г., № 51-54, ст.155) и подпункта б) пункта 15 Положения Национального агентства по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий, утвержденного Постановлением Правительства № 905 от 28 июля 2008 года (Мониторул Официал, 2008 г., №143-144, ст.917) и в целях обеспечения прав конечных пользователей на получение полной, сопоставимой и легко доступной информации о качестве предоставляемых услуг доступа в Интернет Административный совет Агентства

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

**1.** Утвердить изменения Приложения № 2 Постановления Административного совета Национального агентства по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий № 278 от 17 ноября 2009 г., о параметрах качества для услуг доступа в Интернет общего пользования (Мониторул Официал Республики Молдова, 2009 г., № 187-188, ст. 836), зарегистрированное в Министерстве юстиции Республики Молдова № 721 от 08 декабря 2009 г., в следующей редакции:

**ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА  
для услуг доступа в Интернет общего пользования**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. В целях настоящего положения, понятие «доступ в Интернет» следует понимать как физический и логический доступ к сети Интернета и включает все функциональности, которые позволяют конечному пользователю установить соединения с другими пользователями (элементами) сети и получение доступа к передовым информационным услугам. «Качество услуги» представляет собой совокупность преимуществ одной услуги, которая определяет уровень удовлетворения конечного пользователя по отношению к данной услуге. Другие понятия, используемые в настоящем положении, имеют значения в соответствии со статьей 2 Закона об электронных коммуникациях № 241-XVI от 15 ноября 2007 года.

2. В целях обеспечения конечного пользователя доступной и прозрачной информацией о качестве услуг доступа в Интернет общего пользования, необходимой для выполнения потребительского выбора, поставщики будут измерять и опубликовывать, как минимум, следующие технические и административные параметры качества:

- 1) Срок необходимый для предоставления услуги;
- 2) Срок подключения;
- 3) Скорость передачи данных;
- 4) Срок устранения неполадок;
- 5) Частота подачи жалоб от конечного пользователя;
- 6) Частота подачи жалоб относящихся к неполадкам;
- 7) Жалобы относительно платы за услуги;
- 8) Срок разрешения устранения жалоб полученных от конечного пользователя.

3. Параметры качества, установленные в данном Приложении, далее параметры, применяются к услуге доступа в Интернет общего пользования, независимо от поддерживаемой или используемой технологии, или от способа предоставления услуги. Данное Приложение применяется к коммерческим предложениям для услуг доступа в Интернет, предназначенным общественности, применяемым в по отношению к конечным пользователям, за исключением индивидуальных предложений в рамках прямых договоров.

4. Параметры качества должны быть включены, в зависимости от случая, в договора заключенные с конечными пользователями или в общие условия предоставления услуги.

**II. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПАРАМЕТРОВ КАЧЕСТВА И МОТИВЫ ИЗМЕРЕНИЯ  
ВЕЛИЧИН ЭТИХ ПАРАМЕТРОВ**

**5. Срок необходимый для предоставления услуги**

1) Срок необходимый для предоставления услуги доступа в Интернет, представляет промежуток времени, рассчитанный в календарных днях, с момента приёма поставщиком действительного заявления о предоставлении или, в зависимости от случая, активации услуги доступа в Интернет и моментом, когда услуга становится функциональной и доступной конечному пользователю, который подал заявление.

2) Действительное заявление может быть сформулировано в письменной, устной или любой другой форме принятой поставщиком.

3) Данный параметр будет измеряться, и публиковаться для услуги доступа в Интернет в фиксированных точках.

4) Измеряются и отдельно публикуются, для каждого из сроков предоставления услуги доступа в Интернет, 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) процент разрешенных заявлений за принятый поставщиком период времени.

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

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

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

7) Срок разрешения заявлений рассчитывается в календарных днях. Если услуга является функциональной и становится доступной конечному пользователю в день, когда тот подал заявление, тогда срок необходимый для предоставления услуги доступа в Интернет считается один день.

8) В случае, когда для установки и активации услуги нет необходимости вмешательства службы технической поддержки поставщика в точке предоставления услуги, срок необходимый для предоставления услуги в Интернет рассчитывается с момента, когда заявление, поданное пользователем, на активацию услуги поступило к поставщику и моментом, когда услуга становится функциональной и доступной для конечного пользователя.

9) Специфические параметры, предусмотренные в аб. 4) п. а) и п. б) измеряются следующим образом:

- a) в порядке возрастания сортируются измеренные периоды для предоставления услуги доступа в Интернет;
- 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».

10) 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.

11) 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) Статистики включают все выполненные подключения, произведенные за отчетный период, независимо от даты приема заявлений на предоставления услуги.

14) Статистики включают следующие заявления:

- a) заявления на предоставление услуги посредством установки новой линии доступа;
- b) заявления на предоставление услуги посредством существующей линии доступа (например, посредством технологий DSL, включая использование услуги доступа к абонентскому шлейфу).

15) В статистики не включаются:

- a) заявления о подключении аннулированные заявителем;
- b) заявления о подключении дополнительных услуг;
- c) случаи, когда конечный пользователь не разрешил, в установленные сроки, доступ в помещение для выполнения установочных работ, с целью предоставления услуги;
- d) для параметров указанных в аб. 4 п. а) и п. b), когда задержка установки является результатом четкого заявления конечного пользователя, эти случаи включаются в статистику соответствующую параметрам, предусмотренным в аб. 4 п. c).

16) В целях обеспечения возможности проверки опубликованных данных, поставщики сохраняют записи, относящиеся к параметру «срок необходимый для предоставления услуги доступа в Интернет», которые будут содержать дату подачи первоначального заявления на предоставление услуги доступа в Интернет, 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 доступа в Интернет».

## **6. Срок подключения**

1) Срок подключения представляет период, который начинается с момента установления соединения данных между Test-PC (Персональный Компьютер) и Test-Server-ом и завершается, когда процесс подключения успешно выполнен. Данный параметр применяется для всех услуг доступа в Интернет доступных посредством процесса подключения.

2) Попытка подключения считается неудачной, в случае, если процесс подключения не удался независимо от причины, будь то ошибка сети доступа или поставщика предоставления услуг доступа в Интернет. В случае если более 5 попыток подключения подряд являются неудачными, считается, что услуга доступа в Интернет, предоставленная поставщиком, является недоступной.

3) Процесс подключения является процессом, состоящим из несколько этапов, который включает как аутентификацию, так и другие условия запуска системы с целью предоставления конечному пользователю доступа к услугам или ресурсам.

4) Аутентификация является процессом проверки предполагаемой личности, с целью определения того, что заявленная личность конечного пользователя является подлинной.

5) Данный параметр будет измеряться, и публиковаться для услуги доступа в Интернет общего пользования в фиксированных точках.

6) Измеряется количество удачных подключений.

7) Измеряется и отдельно публикуется, для каждого из сроков подключения к услуге доступа в Интернет, в общих условиях предоставления услуги, в зависимости от случая, значения следующих параметров:

- a) срок, включающий 80% самых быстро выполненных подключений;
- b) срок, включающий 95% самых быстро выполненных подключений;

8) Статистики будут рассчитываться на основании выполненных пробных вызовов. Попытки подключения, классифицированные как неудачные, исключаются.

## **7. Скорость передачи данных**

1) Скорость передачи данных представляет собой долю переданных данных, измеренную в килобит/секунду (кбит/с) или мегабит/секунду (Мбит/с), осуществленную отдельно для передачи пробного специального файла, представленного Агентству, для загрузки файлов (download), и, соответственно, отдачи файлов (upload), между web-страницей поставщика и окончательным оборудованием конечного пользователя.

2) Скорость передачи данных зависит от технологии, используемой в рамках сети управляемой поставщиком, которая указывает номинальную или максимальную скорость передачи данных.

3) Номинальной/максимальной скоростью передачи данных является скорость, указанная в коммерческом предложении поставщика (способность сети, установленной в соответствии с техническим решением внедренным поставщиком).

4) Минимальной гарантированной скоростью передачи данных является минимальная скорость, которую поставщик обязуется обеспечить в соответствии с коммерческим предложением или заключенным с конечным пользователем договором.

5) Измеренная скорость передачи данных рассчитывается в реальном времени посредством деления размера пробного файла на время необходимое для полной и безошибочной передачи файла. Пробный файл будет содержать последовательность цифр, случайно сгенерированных, и будет иметь размер, как минимум, в два раза больше по значению, чем номинальная/максимальная скорость передачи данных. Также, пробный файл может содержать уже сжатые данные, например файлы типа (\*.zip) или (\*.jpg) с вышеуказанными размерами. Время передачи это промежуток времени, который начинается в момент, когда сеть доступа получила необходимую информацию для начала передачи и заканчивается в момент, когда последний бит пробного файла был принят.

6) Средняя скорость передачи данных определяется как среднее арифметическое измеренных скоростей передачи данных.

7) Измеряются и раздельно публикуются для загрузки (download) и для отдачи (upload) файлов, соответственно каждой номинальной/максимальной скорости передачи данных и/или минимальной гарантированной скорости передачи данных, в зависимости от случая, значения следующих специфических параметров:

a) номинальная/максимальная скорость передачи данных;  
b) минимальная гарантированная скорость передачи данных, в зависимости от случая;

c) измеренная скорость передачи данных (измеряется и публикуется информация о значении, включающим 95% самых высоких достигнутых скоростей, и значения, включающие 5% из самых низких достигнутых скоростей);

d) измеренная средняя скорость передачи данных;

e) количество выполненных измерений.

8) Скорость передачи данных будет измеряться с соблюдением следующих условий:

a) будут выполнены, как минимум, 50 пробных попыток для каждого промежутка времени и для каждой местности, указанных ниже, и для каждого направления (загрузки, отдачи);

b) в оконечной точке сети;

c) в условиях, когда к линии доступа подключено только одно оконечное оборудование;

d) в рабочие дни, отдельно для часов-пик (10:00-18:00) и вне часов-пик;

e) отдельно для мун. Кишинэу и, по крайней мере, в одном населенном пункте с населением в минимум 50000 жителей;

f) в открытом пространстве (для услуги доступа в Интернет в мобильных точках);

g) с указанием типа и модели используемого для измерений оконечного оборудования;

h) тесты могут быть проведены в ручном или автоматическом режиме.

9) В коммерческих предложениях поставщика, в общих условиях предоставления услуг и/или в договорах заключенных с конечными пользователями, в зависимости от случая, должны быть включены значения номинальной/максимальной и минимальной гарантированной скорости передачи данных. В случае если поставщик не обеспечивает минимальную гарантированную скорость, этот факт должен быть четко указан в договоре, в общих условиях предоставления услуги или в коммерческом предложении, в зависимости от случая.

## **8. Срок устранения неполадок**

1) Сроком устранения неисправностей является период времени, рассчитанный в часах, с момента получения поставщиком жалобы, в письменной, устной или любой другой принятой форме, договоренной с поставщиком, связанной с подтвержденной неполадкой и

до момента, когда обжалованный элемент услуги или услуга доступа в Интернет были приведены к нормальным параметрам функционирования.

2) Жалоба о подтвержденной неполадке состоит в соотношении разъединения и неполадки услуги, принятой поставщиком как обоснованная, и присвоенная сети, посредством которой предоставляется услуга доступа в Интернет, и требующая устранения. В случае предоставления услуги доступа в Интернет без гарантированных технических параметров качества, жалоба о неполадке представляет собой лишь разъединение предоставления услуги.

3) В случае услуги доступа в Интернет в мобильных точках будут измеряться и публиковаться значения для выделенного доступа в Интернет в мобильных точках.

4) Измеряются и раздельно публикуются для каждого из сроков устранения неполадок, включенных поставщиком в договоры заключенные с конечными пользователями 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;
- в) процент устраненных неполадок в период времени, установленный для себя поставщиком.

5) 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.

б) 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.

7) Срок устранения неполадок измеряется в часах.

8) Статистика будет включать все жалобы относительно подтвержденных и устраненных неполадок за отчетный период, независимо от момента возникновения неполадки. Измерения данных параметров будут производиться посредством мониторинга всех учетных записей об устранении подтвержденных неполадок за отчетный период.

9) Параметры, предусмотренные п. а) и б) аб. 4 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;

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

10) Не включаются в случаи относящихся к неполадкам, для устранения которых необходимо вмешательство в другие сети электронных коммуникаций, подключенных с сетью поставщика, по отношению к которой, поставщик не может получить информацию об устранении возникшей проблемы. Также, в статистику не будут включаться случаи, когда принимаются жалобы на уже устраненные неполадки, а также жалобы связанные с неполадками вызванными оборудованием, находящимся в собственности конечного пользователя.

11) Могут быть исключены из статистики 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 отсрочки устранения неполадки.

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

13) Если поставщик не может отличить неполадки, произведенные в своей сети, неполадки, произведенные в других сетях, неполадки, произведенные окончательным оборудованием, находящегося в собственности конечного пользователя, неподтвержденные неполадки, тогда для всех параметров будет применяться общее количество заявленных неполадок, уточняя этот факт в опубликованном документе.

14) 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.

15) 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».

#### **9. Частота подачи жалоб конечными пользователями**

1) 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.

2) Измеряется и публикуется значение параметра «число зарегистрированных жалоб на количество конечных пользователей за отчетный период». В случае услуги доступа в Интернет в мобильных точках, значение для доступа, выделенного в Интернет в мобильных точках, подлежит измерению и опубликованию.

3) 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 и отдельно опубликованы.

4) 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.

5) Статистика должна будет 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 порядковый номер, зарегистрированной жалобы, конечному пользователю.

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

7) Если конечный пользователь подает еще одну жалобу, до того как предыдущая была разрешена, тогда последняя не рассматривается отдельно, а рассматривается вместе с неразрешенной жалобой.

8) Количество зарегистрированных жалоб на конечного пользователя рассчитывается как отношение между общим числом жалоб и количеством конечных пользователей услуги доступа в Интернет, зарегистрированных до последнего дня отчетного периода.

#### **10. Частота подачи жалоб относительно неполадок**

1) Частотой подачи жалоб относительно неполадок является число зарегистрированных жалоб вызванных прерыванием или деградацией, зарегистрированной от каждого конечного пользователя за отчетный период.

2) Измеряется и публикуется количество жалоб относительно неполадок, зарегистрированных для каждого конечного пользователя за отчетный период. В случае услуги доступа в Интернет в мобильных точках, будут измеряться и публиковаться значения для услуги выделенного доступа в Интернет в мобильных точках.

3) В случае выявления жалоб, вызванные помехами, произведенными в сетях электронных коммуникаций, находящихся на территории соседнего государства,

опубликованный параметр может исключить эффекты данных помех, как следствие жалобы, основанные на помехах, должны быть зарегистрированы отдельно, без их опубликования.

4) Статистика включает все жалобы, относительно подтвержденных неполадок, полученные за отчетный период.

5) Жалоба, относительно подтвержденной неполадке, 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 доступа в Интернет, и которая требует устранение неполадки.

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

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

8) Если конечный пользователь заново подает жалобу, до того как предыдущая была разрешена, тогда последняя не рассматривается отдельно, а рассматриваются как одна неразрешенная жалоба.

9) Частота жалоб относительно неполадок рассчитывается как соотношение между общим количеством подтвержденных жалоб относительно неполадок и количеством конечных пользователей услуги доступа в Интернет, зарегистрированных до последнего дня отчетного периода.

## **11. Жалобы относительно начисления платы за услуги**

1) Жалобой относительно начисления платы за услуги является жалоба, связанная с правильностью начисления платы за предоставленные услуги, которая представляет выражения 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.

2) Жалоба относительно правильности начисления платы за услуги представляет собой соотношение между количеством жалоб относительно правильности начисления платы за услуги, собранные за отчетный период, и общим количеством конечных пользователей услуги доступа в Интернет, зарегистрированных до последнего дня того же периода.

3) Несогласие абонента может быть связанного, например, с периодом тарификации, тарифом, примененным для подключения/установки/переподключения/отключения, тарифные скидки/бонусы, которыми пользуется абонент, дополнительный трафик, генерированный превышенным лимита трафика, включенного в абонемент, общая начисленная сумма или другие подобные элементы, которые определяют задержку обязательства к оплате.

4) 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.

5) Измеряется и публикуется значение параметра «жалоба относительно начисления платы за услуги».

6) За отчетный период данные собираются, посредством измерения количества жалоб относительно правильности начисления платы за услуги, полученные от абонентов.

7) Статистика включают все жалобы связанные с начислением платы за услуги, полученные за отчетный период, независимо от их подтверждения, даты предоставления услуги доступа в Интернет или других причин указанных в жалобе.

8) Определение этого параметра определяется делением общего количество жалоб относительно правильности начисления платы за услуги, зарегистрированных за отчетный период, на общее количество начислений платы, выполненных за тот же период.

9) В случае услуги доступа в Интернет в мобильных точках, будут измеряться и публиковаться значения для выделенного доступа в Интернет в мобильных точках.

## **12. Срок разрешения жалоб полученных от конечных пользователей**



- 1) Срок разрешения жалоб полученных от конечных пользователей представляет промежуток времени, рассчитанный в днях, с момента получения поставщиком подтвержденной жалобы и до момента когда, данная жалоба была разрешена.
- 2) Измеряется и раздельно 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;
  - в) процент разрешенных жалоб за принятый поставщиком срок.
- 3) Срок разрешения заявок определяется в днях. Статистика включает все подтвержденные жалобы, полученные за отчетный период.
- 4) В случае, когда поставщик принимает разные сроки разрешения жалоб, в зависимости от их типа, статистика может публиковаться отдельно для каждого типа жалоб.
- 5) Параметры, установленные п. а) и п. б) аб. 2 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;
  - в) «n» - ая позиция из списка измерений, упорядоченный по возрастанию, будет являться параметром «срок, в котором включаются  $x\%$  самых быстро разрешенных жалоб».
- 6) В случае, когда несколько пользователей подают жалобы с одинаковым содержанием, каждый случай фиксируется и считается отдельно.
- 7) Если конечный пользователь подает еще одну жалобу, до того как предыдущая была разрешена, тогда жалобы рассматриваются как одна жалоба.
- 8) При определении срока разрешения жалоб поставщик может исключить период опозданий разрешения жалоб по вине конечного пользователя.
- 9) 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.
- 10) 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 полученных от конечных пользователей».

### **13. Периодичность представления поставщиками отчетности параметров**

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

### **14. Значения параметров качества для представления услуги доступа в сеть Интернета общего пользования**

Значения параметров качества для представления услуги доступа в сеть Интернета общего пользования представляются Агентству и публикуются в следующей форме.

Параметр	Рекомендуемое значение
<b>1. Срок необходимый для предоставления услуги</b>	
a) 80% самых быстро выполненных заявлений, в днях	макс. 14
b) 95% самых быстро выполненных заявлений, в днях	макс. 21
c) % заявлений выполненных поставщиком за принятое время,%	мин. 98
<b>2. Срок подключения (логирования)</b>	
a) 80% самых быстро выполненных подключений, сек	1,5
b) 95% самых быстро выполненных подключений, сек	2,5
<b>3. Скорость передачи данных</b>	
<b>3.1. Dial-up:</b>	
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	мин. 50
<b>3.2. ISDN (Integrated Services Digital Network), цифровая сеть с интеграцией служб:</b>	
a) номинальная/максимальная скорость передачи данных (download/upload), кбит/с	-
b) минимальная гарантированная скорость передачи данных (download/upload), кбит/с	56
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	мин. 50
<b>3.3. CDMA 1x (Code Division Multiple Access), множественный доступ с кодовым разделением</b>	
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	мин. 50
<b>3.4. xDSL (Digital Subscriber Line), цифровая абонентская линия,</b>	
a) номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с	-
b) минимальная гарантированная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с	1/0,5
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), кбит/с	-/-
e) Количество выполненных измерений	мин. 50
<b>3.5. Ethernet (FTTx, (Fiber To The x) — оптическое волокно до точки X</b>	
a) Номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с	-/-
b) минимальная гарантированная скорость пер. 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	Мин. 50
<b>ДОСТУП К МОБИЛЬНЫМ ТОЧКАМ</b>	<b>Мун. Кишинэу   другие мест. &gt;50000</b>

<b>3.6. CDMA EVDO</b>	Вне часов-пик	В часы-пик	Вне часов-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	мин. 50	мин. 50	мин. 50	мин. 50
<b>3.7. UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Универсальная Мобильная Телекоммуникационная Система</b>	Вне часов-пик	В часы-пик	Вне часов-пик	В часы-пик
a) Номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с	-/-			
b) Минимальная гарантированная скорость пер. 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	мин. 50	мин. 50	мин. 50	мин. 50
<b>3.8. LTE, (Long Term Evolution), долговременное развитие</b>	Вне часов-пик	В часы-пик	Вне часов-пик	В часы-пик
a) номинальная/ максимальная скорость пер. данных (download/upload), Мбит/с	-/-			
b) минимальная гарантированная скорость пер. 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	мин. 50	мин. 50	мин. 50	мин. 50
<b>3.9. GPRS-CSD, (General Packet Radio Service), пакетная радиосвязь общего пользования</b>	Вне часов-пик	В часы-пик	Вне часов-пик	В часы-пик
a) номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), кбит/с	9,6/9,6			
b) минимальная гарантированная скорость пер. 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	мин. 50	мин. 50	мин. 50	мин. 50
<b>3.10. GPRS (Class 10 AND CS-4)</b>	Вне часов-пик	В часы-пик	Вне часов-пик	В часы-пик
a) номинальная/ максимальная скорость пер. данных (download/upload), кбит/с	60/40			
b) минимальная гарантированная скорость пер. 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	мин. 50	мин. 50	мин. 50	мин. 50
<b>3.11. GPRS / EDGE, (Enhanced Data rates for GSM Evolution), цифровая технология беспроводной передачи данных для мобильной связи</b>	Вне часов-пик	В часы-пик	Вне часов-пик	В часы-пик
a) номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), кбит/с	177,6/118,4			
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	мин. 50	мин. 50	мин. 50	мин. 50
<b>3.12 IEEE 802.11, (WiFi)</b>	Вне часов-пик	В часы-пик	Вне часов-пик	В часы-пик
a) номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с	-/-			
b) минимальная гарантированная скорость пер. 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	мин. 50	мин. 50	мин. 50	мин. 50
<b>3.13. IEEE 802.16, (Wireless WiMax)</b>	Вне часов-пик	В часы-пик	Вне часов-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	мин. 50	мин. 50	мин. 50	мин. 50
<b>4. Срок устранения неполадок</b>				
a) 80% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	<b>24</b>			
b) 95% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	<b>48</b>			
c) % устраненных неполадок (в принятое поставщиком для этого время)	<b>Мин. 95</b>			
<b>5. Частота жалоб конечного пользователя</b>				
% зарегистрированных жалоб на конечного пользователя, %	<b>1</b>			
<b>6. Частота жалоб относительно неполадок</b>				
% жалоб относительно неполадок на конечного пользователя, %	<b>0,1</b>			
<b>7. Жалобы относительно начисления платы за услуги</b>				
% жалоб относительно правильности начисления платы за услуги, %	<b>0,5</b>			
<b>8. Срок разрешения жалоб</b>				
a) 80% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	<b>21</b>			
b) 95% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	<b>30</b>			
c) % жалоб разрешенных поставщиком за принятое время, %	<b>Мин. 95</b>			

2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 апреля 2013 года и публикуется в Официальном мониторе Республики Молдова.

3. До вступления в силу настоящего постановления, поставщики которых оно касается, создадут условия для организации учета и измерения вышеуказанных параметров качества.

**Председатель  
Административного совета**

**Серджиу СЫТНИК**

**Члены  
Административного совета**

**Ион ПОКИН**

**Юрие УРСУ**