

NOTA DE ARGUMENTARE

referitor la elaborarea proiectului de Hotărâre a Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației pentru modificarea și completarea Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 278 din 17.11.2009 privind stabilirea parametrilor de calitate la furnizarea serviciilor de comunicații electronice

Proiectul Hotărârii Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, în continuare Agenția, privind modificarea Hotărârii nr. 278 a Consiliului de Administrație al Agenția din 17.11.2009 pentru stabilirea parametrilor de calitate la furnizarea serviciilor de comunicații electronice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2009, nr. 187-188 art. 836) a fost elaborat în temeiul art. 60 alin. (1) și (2), din Legea comunicațiilor electronice, nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007 (Monitorul Oficial nr.51-54 art. 155 din 14.03.2008) care prevede că Agenția impune furnizorilor de servicii publice de comunicații electronice, obligația de a publica informații adecvate și actualizate privind calitatea serviciilor furnizate. La solicitare, aceste informații vor fi prezentate Agenției înainte de a fi publicate. Deasemenea, Agenția stabilește, în corespundere cu standardele și recomandările europene și internaționale, parametrii de calitate a serviciilor care se cer a fi mășurați, precum și conținutul, forma și modalitatea în care informațiile vor fi publicate, pentru a se asigura că utilizatorii finali beneficiază de informații complete, comparabile și ușor accesibile.

Scopul proiectului Hotărârii este satisfacția cerințelor utilizatorilor finali privind asigurarea cu servicii publice de telefonie mobilă moderne și utile cu un grad sporit de calitate la tarife accesibile, prin posibilitatea păstrării unei conectivități continue, neîntrerupte, cu excluderea diverselor defecte, cum ar fi zgomotul și tonurile de pe circuit, nivelul volumului, ecouri sesizabile etc.

Evoluția sectorului de telefonie mobilă se manifestă prin interesul sporit al furnizorilor pentru implementarea diverselor tehnologii moderne în scopul furnizării unei game largi de servicii de telefonie mobilă (servicii voce, transport date, multimedia) și atragerea mai multor utilizatori, și mai puțin prin interesul de a asigura o calitate sporită a serviciilor furnizate și de satisfacere a utilizatorilor în acest sens, fapt demonstrat și în Republica Moldova prin sondajul, ale cărui rezultate sunt expuse mai jos, realizat de către Agenție în perioada 03.08.2010 respectiv 10.01.2011 pe un eșantion de 612 intervievați.

La întrebarea principală: Cum apreciați calitatea serviciilor de telefonie mobilă furnizate de furnizorul Dvs? au fost propuse 5 variante de răspunsuri, la care intervievații au răspuns după cum urmează:

1. Furnizorul meu este cel mai bun – 12%;
2. În linii mari, sunt satisfăcut, dar am și rezerve – 19%;
3. În multe privințe sunt nesatisfăcut – 58%;
4. Planific să trec la un alt furnizor – 9%;
5. Deocamdată nu dispun de un telefon mobil – 1%.

Având în vedere că la moment, în Republica Moldova există 3 furnizori de rețele și servicii publice de telefonie mobilă ce furnizează servicii pe infrastructură proprie, inclusiv 2 au acoperire pe întreg teritoriul Republicii Moldova și unul cu acoperire parțială și nici un operator de rețele mobile virtuale, nivelul concurenței este redus și respectiv posibilitatea de migrare de la un furnizor de servicii la altul este destul de mică.

Reieșind din cele menționate, Agenția a decis stabilirea indicatorilor de calitate la furnizarea serviciilor de telefonie mobilă după cum urmează:

- 1) disponibilitatea rețelei;
- 2) accesibilitatea serviciului;
- 3) integritatea serviciului;
- 4) continuitatea serviciului;
- 5) fiabilitatea serviciului;
- 6) reclamații taxare servicii;
- 7) satisfacția utilizatorului.

Conținutul proiectului hotărârii include atât indicatorii de calitate, definirea acestora, considerațiile de măsurare a parametrilor ce caracterizează acești indicatori, cât și modalitatea de prezentare și publicare de către furnizorii de servicii publice de telefonie mobilă a informației privind calitatea serviciului public furnizat.

Indicatorii de calitate au fost stabiliți în conformitate cu următoarele standarde și recomandări internaționale și europene:

1. Recomandările Uniunii Internaționale a Telecomunicațiilor (International Telecommunication Union, ITU) – ITU-T E.800, ITU-T E.802, ITU-T G.109, ITU-T G.1000, ITU-T Q.825, ITU-T Q.1703, ITU-T P.10, ITU-T Y.1560;
2. Standardele ale Institutului European de Standardizare în Telecomunicații (European Telecommunications Standards Institute, ETSI) – EG 202 057-1, EG 202 057-2, EG 202 057-3.

În contextul celor expuse, conchidem că aprobarea indicatorilor de calitate pentru telefonia mobilă va determina furnizorii de servicii publice de telefonie mobilă să de-a o importanță mai deosebită calității serviciilor furnizate. Astfel, utilizatorii finali vor putea beneficia de servicii de calitate. Totodată, potențialii utilizatori vor avea posibilitatea de a efectua o analiză comparativă a calității serviciilor oferite de furnizori și în ultima instanță să-si facă alegerea în folosul unuia sau altuia dintre furnizori în dependență de calitate și preț pe care o oferă cel din urmă.

Monitorizarea implementării hotărârii urmează a fi efectuată de către Agenție.