

SINTEZA RECOMANDĂRILOR

la proiectul Hotărîrii pentru modificare și completare Anexa nr.2 la Hotărîrea ANRCETI nr.278 din 17.11.2009 privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice

	Recomandările parvenite	Comentarii	Expunerea prevederilor/ Argumentarea poziției ANRCETI
	I.M."Moldcell"S.A.		
1.	<p>Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</p> <p>1) Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către un furnizor a unei cereri valide de furnizare sau, după caz, activare a serviciului de acces la Internet și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru utilizatorul final care a formulat cererea.</p> <p>O cerere validă poate fi formulată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor.</p>	<p>La p. 4 (1), cap. II al Proiectului, conform căruia "O cerere validă poate fi formulată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor" considerăm necesar a se exclude tipul de cerere "verbal" din motivul că, în cazul apariției unor situații litigioase părțile vor fi lipsite de posibilitatea demonstrării faptului întâmplat. Spre exemplu, Furnizorul va fi lipsit de posibilitatea de a demonstra faptul că utilizatorul a solicitat activarea serviciului internet în cazul în care acesta va refuza efectuarea plății pentru serviciul utilizat. Din aceste considerente propunem următoarea formulare "O cerere validă poate fi formulată în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor";</p>	<p>Nu se accepta</p> <p>Clientul are dreptul să solicite un serviciu în orice formă, scrisă sau verbală. Furnizorul este obligat să înregistreze orice apel, solicitare în orice formă acceptabilă. Aspectul juridic se va asigura prin semnarea Contractului respectiv cu clientul la lansarea serviciului.</p> <p>Întocmirea documentelor necesare la conectarea serviciului deja este o practică a furnizorilor de pe piață.</p>
2.	<p>Rata pierderii de pachete de date</p> <p>2) Se măsoară și se publică valorile următorilor parametri specifici :</p> <p>a) rata maximă a pierderii de pachete de date;</p>	<p>La p. 8 (2) cap. II al Proiectului, pentru claritate, este necesar a fi redactată fraza "Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin măsurarea traficului generat de un utilizator final prin intermediul unei aplicații informatice disponibile pe o pagină internet". La moment această frază nu este clară, în special ce este obligat să facă furnizorul și pentru</p>	<p>Se acceptă parțial.</p> <p>Se completează p.8 (1) cu fraza "prin intermediul unei aplicații puse la dispoziție de către</p>

	<p>b) rata măsurată a pierderii de pachete de date;</p> <p>c) rata medie a pierderii de pachete de date;</p> <p>d) numărul măsurărilor efectuate.</p> <p>Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin măsurarea traficului generat de un utilizator final prin intermediul unei aplicații informatice disponibile pe o pagină de Internet.</p>	ce este necesară această obligație?;	furnizorul serviciului de acces Internet”.Se concretizează fraza p.8 (2) ”de la un punct de acces sau de un utilizator final”.
3.	În textul Proiectului	A se schimba termenul ”Pagina de internet” cu termenul ”URL”;	Nu se acceptă. Definițiile nu prevăd un astfel de termen.
4.	Întârzierea de transfer a pachetelor de date	La p. 9 cap. II, termenul ”întârzierea de transfer a pachetelor de date” e necesar a fi înlocuit cu ”întârzierea în transferul pachetelor de date”;	Nu se acceptă Denumirea parametrului dat este în corespundere cu definiția lui.
5.	<p>Întârzierea de transfer a pachetelor de date</p> <p>1) Întârzierea de transfer a pachetelor de date reprezintă intervalul de timp, calculat în milisecunde, dintre momentul în care primul bit al pachetului trece în linia de acces a echipamentului terminal și momentul în care ultimul bit al aceluiași pachet este recepționat de echipamentul terminal de destinație. Întârzierea de transfer a pachetelor de date este suma a două componente:</p> <p>a) timpul necesar pentru ca primul bit al pachetului să ajungă de la sursa la destinație (întârzierea sensului de transmisie) și depinde de distanța fizică a conexiunii</p>	La p. 9 (1a), cap. II al Proiectului termenul ”încărcarea instantanee a rețelei” necesită a fi înlocuit cu ”încărcarea pe moment a rețelei”;	Nu se acceptă Expunerea „instantanee” și „pe moment” au sens identic.

	(întârzierea de propagare), de numărul echipamentelor active și pasive traversate de-a lungul legăturii (întârzierea de procesare), cât și de încărcarea instantanee a rețelei (întârzierea de congestie);		
6.	Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date	<p>La p. 10, cap. II al Proiectului termenul ”variația întârzierii de transfer a pachetelor de date” necesită a fi înlocuit cu ”variația în întârzierea de transfer a pachetelor de date”. La fel necesită a fi redactate după cum urmează:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Variația maximă în întârzierea transferului pachetelor de date - Variația măsurată în întârzierea transferului pachetelor de date - Variația medie în întârzierea transferului pachetelor de date 	<p>Nu se acceptă</p> <p>Argumente expuse la p.4.</p>
7.	<p>Valoarea parametrilor de calitate pentru furnizarea serviciului public de acces la Internet</p> <p>a) rata maximă de transmisie de date realizată, mbit/s</p> <p>b) rata minimă de transmisie de date realizată, kbit, mbit/s c) valoarea medie și abaterea de la standard (de la valoarea declarată și stabilită în contract) a ratei de transmisie a datelor, mbit/s</p>	<p>În p. 3.2.3 din tabela de la p. 16 al Proiectului e necesar a se specifica în poziții separate după tipul tehnologiilor wireless: Wi-Fi, GPRS/EDGE, UMTS, LTE..</p>	<p>Se acceptă.</p>
	S.R.L. “Arax-Impex”		
8.	Viteza de transfer a datelor	<p>la pct.6 “Viteza de transfer a datelor” propunem specificarea expresă că acest parametru este asigurat și calculat în perimetrul rețelei gestionate de furnizorul vizat. Există situații în care parametrul dat nu poate fi asigurat de către furnizor pe</p>	<p>Se acceptă, în perimetrul rețelei gestionate.</p> <p>Nu se acceptă coincidența vitezei nominale și vitezei</p>

		tot traseul de transfer a fișierului. Totodată, menționăm că viteza nominală sau maximală de transfer a datelor coincide cu viteza minim garantată.	minime, vezi expunere la următorul p.9.
9.	Viteza de transfer a datelor În contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, vor fi incluse viteza nominală/maximă de transfer a datelor și viteza minimă garantată de transfer a datelor. În cazul în care furnizorul nu asigură o viteză minimă garantată, acesta va menționa explicit în contract și în condițiile generale acest lucru.	pct.6 subpct.4 propunem ca în contracte să fie indicată viteza minimă de transfer a datelor în rețeaua de comunicații electronice administrată de respectivul furnizor	Nu se acceptă Viteza minimă reprezintă viteza serviciului garantată de către furnizor. Viteza nominală/maximă reprez. viteza reală prestată,. Utilizatorul după acest parametru va aprecia atractivitatea serviciului în comparație la diferiți furnizori.
10.	3.2.1 xDSL a) rata maximă de transmisie de date realizată, mbit/s b) rata minimă de transmisie de date realizată, mbit/s c) valoarea medie și abaterea de la standard (de la valoarea declarată a datelor, mbit/s)	Pct 3,2,1 din tabel (pct. 3 „Viteza de transfer a datelor”) prevede indici minimali (de 12/0,6) prea excesivi. Nu întotdeauna este posibilă atingerea lor deoarece aceștia sunt în dependență directă de lungimea buclei locale “last mile” dar și de calitatea acesteia. După opinia noastră indicii minimali exprimați în prezentul punct ar trebui să fie la nivel de 1/0,5 Mbps	Se acceptă
11.	3.2.2 Ethernet FTTx a) rata maximă de transmisie de date realizată, mbit/s b) rata minimă de transmisie de date realizată, mbit/s c) valoarea medie și abaterea de la standard (de la valoarea declarată și stabilită în contract) a ratei de transmisie a datelor, mbit/s	pct.3.2.2., care prevede rate minime elevate ce depind mult de echipamentul abonatului, în speță de cartela (adaptorul) de rețea a abonatului. În aceste împrejurări, propunerea noastră pe marginea acestor parametri este că respectivii ar trebui să se limiteze la 9/9 în cazul unui port de 10 Mbps și 89/89 în cazul unui port de 100 Mbp	Se acceptă

<p>12.</p>	<p>pct.7 “Rata de transfer cu succes a pachetelor de date”</p>	<p>pct.7 “Rata de transfer cu succes a pachetelor de date” atunci indicii acestuia sunt direct proporționali cu valorile prevăzute de pct.8 “Rata pierderilor de pachete de date”. Altfel spus eficacitatea parametrilor din pct.7 vor oglindi valorile pct.8 cu atât mai mult că valorile acestui punct se calculează prin același procedeu. Reeșind din acestea propunem ca în textul Anexei dar și în tabel să rămână o singură valoare stabilită și anume rata pierderilor de pachete de date. În relațiile dintre furnizori s-a creat o uzanță de a specifica în SLA (service level agreement) doar indicele pierderilor de pachete. În continuarea celor propuse considerăm că contractele cu abonații trebuie să conțină un singur indice și anume rata pierderilor de pachete de date în rețeaua furnizorului de comunicații electronice. Simultan observăm că actualul titlu a pct.4.1. este “rata <u>conectării</u> cu succes” ce considerăm a fi o eroare</p>	<p>Se acceptă Cerințele Anexei 2 al Hotărârii nr.278 din 17.11.2009 prevedeau măsurarea și raportarea ambilor parametri. În prezent această cerință este deja depășită și se acceptă excluderea parametrului pct.7“Rata de transfer cu succes a pachetelor de date”(Tabel pct.4).</p>
<p>13.</p>	<p>Întârzierea de transfer a pachetelor de date</p>	<p>Punctul 9 „Întârzierea de transfer a pachetelor de date” nu face nici o referire la tehnologia de prestare a serviciului. Faptul dat este unul destul de important ținând cont că valorile medii depind puternic de tehnologia aplicată, spre exemplu în cazul FTTx acestea pot atinge și 1 m/s, iar pe dial-up 50 m/s. Asta pe când pct.6.1. din tabel reflectă o singură valoare medie unică.</p>	<p>Se acceptă</p>
<p>14.</p>	<p>Pct 6. din tabel Întârzierea de transfer a pachetelor de date</p>	<p>pct.6.1. ”Valoarea medie de întârziere, m/s” să fie divizat conform tehnologiei de conectare în felul următor: 6.1.1 Dial-UP, 6.1.2 xDSL, 6.1.3 FTTx. Apreciem că alături de pct.6.1. ar trebui divizat conform tehnologiilor aplicate și pct.7.1.</p>	<p>Se acceptă</p>

15.	Întârzierea de transfer a pachetelor de date și Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date	punctelor 9 și 10 sunt suficienți a fi declarați de furnizori în ofertele lor comerciale și nu sunt necesari a fi introduși în contractile cu abonații întrucât, aceștia nu afectează disponibilitatea serviciului, iar ceilalți parametri oferă pe deplin posibilitatea calificării calității serviciului prestat, la fel cum oferă suficiente garanții abonaților.	Se acceptă. Acest parametru, după caz, poate fi expus în Contractul cu utilizatorul final ca o valoare garantată a întârzierii maxime de transfer a datelor.
16.	Termenul de remediere a deranjamentelor 3) Nu se includ cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a furnizorului, cu privire la care acesta nu poate primi informații privind remedierea problemei apărute. De asemenea, nu se vor include în statistică cazurile în care se primesc reclamații pentru deranjamente care au fost deja remediate și nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final.	pct.11 “Termenul de remediere a deranjamentelor” avem solicitarea ca acesta să prevadă expres faptul că valorile respectivului punct se referă exclusiv la deranjamentele apărute în rețeaua de comunicații electronice gestionată de furnizor și care sunt în directă responsabilitate a acestuia. Tot în acest sens, propunem ca fraza “De asemenea, nu se vor include în statistici cazurile în care se primesc reclamații pentru deranjamente care au fost deja remediate și nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final” să fie completată cu sintagma “a deranjamentelor care sunt imputabile utilizatorului final sau celor datorate intervenției terților la care a apelat utilizatorul final”	Nu se acceptă. p.11 alin. 1) abz.2. și p.11 alin.3) arz. 3. prevăd expres aceste obiective.
	I.M.”Orange Moldova”S.A		
17		Se propune excluderea serviciilor de acces la Internet la puncte mobile. Acest serviciu funcționează prin transmiterea semnalelor radioelectrice. Deoarece aceste semnale pot fi perturbate de surse radioelectrice externe, diferite obstacole fizice (clădiri, denivelări accentuate ale solului, pereți, subsol, etc.), condiții meteo nefavorabile, nu poate exista nici o garanție a unei transmisii perfecte, oriunde și la orice oră. De asemenea, accesul poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate a rețelei de transmisii de date.	Nu se acceptă. Stabilirea obligațiilor ce țin de măsurarea și publicarea parametrilor de calitate țin de atribuțiile și competența ANRCETI.

		<p>Din acest motiv, operatorii de servicii de comunicații electronice oferă asemenea serviciu pe bază de „best efforts”, unde operatorul depune toate eforturile rezonabile pentru a-i asigura clientului accesul la serviciu și calitatea optimă a serviciului furnizat, neputând însă oferi garanția calității accesului și transmisiei, inclusiv o viteză minimă pentru furnizarea serviciului.</p> <p>De asemenea, viteza și calitatea serviciului depind și de tipul și starea calitativă a echipamentului terminal utilizat.</p> <p>A se vedea:</p> <p>a. nota 11 al ETSI EG 202 057-3 V1.1.1 (2005-04), potrivit căreia metodologia de măsurare a parametrilor de calitate pentru serviciile de acces la Internet prevăzută de act standard nu se aplică serviciilor de acces radio la Internet;</p> <p>condițiile contractuale pentru serviciul public de acces la Internet la puncte mobile al Vodafone, Orange Romania, Cosmote, MTS, Beeline, Megafon, etc.</p>	
18		<p>pct. 6.2 din ETSI EG 202 057-3 V1.1.1 (2005-04), care stabilește parametrii de calitate specifici pentru rețelele terestre publice mobile, <i>„măsurările parametrilor definiți în acest document pot fi efectuate doar utilizând echipament de test special, iar rezultatele obținute pot depinde într-o oarecare măsură de design-ul acestui echipament de test.</i></p> <p><i>Calitatea serviciului simțită de utilizatori este de asemenea influențată de design-ul echipamentului lor terminal și de aceea pot varia într-o oarecare măsură de la rezultatele testelor formale.</i></p> <p><i>Există câțiva factori care ar putea afecta comparabilitatea</i></p>	<p>Nu se acceptă. În prezent această activitate ține de competența furnizorilor, prestatori de servicii.</p>

măsurilor efectuate în diferite rețele:

- *utilizarea unui echipament de măsurare diferit;*
- *utilizarea unor setări de design diferite în rețele care în mod intenționat să favorizeze un aspect al calității față de altul;*
- *locațiile unde au loc măsurările în timpul turului de test;*
- *timpul când au loc măsurările;*
- *condițiile meteorologice și data când au loc măsurările (performanța accesului radio va fi influențată de condițiile meteorologice, anotimp (măsura în care copacii sunt acoperiți cu frunziș) și condițiile meteorologice din perioada recentă (terenul umed sau frunzișul umed)).*

În consecință, orice măsurări care au ca scop compararea calității diferitor rețele trebuie să utilizeze un sistem de măsurare unic, măsurările în rețelele diferite trebuie să se efectueze simultan în aceleași locații, iar numărul diferitor locații trebuie să fie suficient de larg încât să furnizeze o medie statistică care să țină cont de amplasarea diferită a stațiilor de bază”.

Prin urmare, în cazul în care măsurările rămân a fi efectuate de furnizori de sine stătător, așa cum prevede actualul proiect, nu va fi asigurată uniformitatea condițiilor de măsurare și, ca rezultat, nu va fi obținut un material pentru comparație obiectiv. De asemenea, nu există certitudine că furnizorii vor raporta și publica date veridice privind valorile măsurate. Totodată, veridicitatea acestor date nu poate fi verificată post-factum.

		<p><u>În acest context, propunem ca Agenția să efectueze măsurările de test de sine stătător, în prezența reprezentanților tuturor furnizorilor de telefonie mobilă, utilizând același echipament, aceleași setări ale rețelei, în locurile și timpul coordonate în prealabil cu furnizorii. Asemenea practică există în Uniunea Europeană (de exemplu, Belgia). Astfel, se va evita factorul subiectiv. Totodată, coordonarea prealabilă este necesară pentru a evita efectuarea măsurărilor în condiții extraordinare, cum ar fi efectuarea lucrărilor de modernizare a rețelei, deconectarea energiei electrice, etc.</u></p>	
19		<p>p. 7 “Rata de transfer cu succes a pachetelor de date”, “Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin măsurarea traficului generat de un utilizator final prin intermediul unei aplicații informatice disponibile pe o pagina de internet”.</p> <p>În acest punct, nu este clar:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. despre care aplicație informatică este vorba, de ce model; b. unde se va afla pagina cu aplicația: pe server in rețeaua internă a furnizorului, pe server Internet din Moldova, ori pe server Internet în Europa; c. în ce interval de timp și cât de des se măsoară traficul generat de utilizator, cu ce densitate, etc. d. unde trebuie sa fie centralizate datele măsurărilor, etc. <p>La pct. 10(3) „Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date”, ar fi util de înlocuit noțiunea de mesaje „Echo Reply Message” (răspuns de tip ecou) cu “utilizarea aplicației ping”¹.</p>	<p>Exclus. Argumentare la pct.12 al Sintezei.</p> <p>Periodicitatea de măsurare se stabilește de către Regulamentul intern al Furnizorului.</p> <p>Se acceptă: sau „utilizarea aplicației ping”</p>

20		<p>la Anexa nr. 2:</p> <p>a. la pct. 3.1, nu este specificată tehnologia DSL și viteza corespunzătoare;</p> <p>b. la pct. 3.2.3, nu este specificată tehnologia;</p> <p>c. la pct. 3.3, nu este specificată tehnologia</p> <p>la pct. 6 și 7, nu este clar ce se înțelege prin m/s</p>	Se acceptă.
	S.A.”MOLDTELECOM”		
21	Pct.16 Valoarea parametrilor de calitate pentru furnizarea serviciului public de acces la Internet	<p>P.3. ”Viteza de transfer a datelor” – se solicită divizarea parametrului P.3.1 ”Viteza de transfer a datelor DSL, ISDN, Dial-up” în:</p> <p>p.3.1.1 ”Viteza de transfer a datelor Dial-up”</p> <p>P.3.1.2 ”Viteza de transfer a datelor ISDN”.</p> <p>P.3.2.1(c), p.3.2.2(c) și p.3.2.3(c) ”Valoarea medie și abaterea de la standard (de la valoarea declarată și stabilită în contract) a ratei de transmisie a datelor” – se propune a fi exclusă sintagma ”<i>de la valoarea declarată și stabilită în contract</i>” din denumirea parametrului, deoarece vitezele maxime de transmisie de date sunt declarate în funcție de ofertele comerciale.</p> <p>P.3.3. ”Statistici DSL, ISDN, Dial-up” – se propune excluderea sintagmei ”DSL, ISDN” din denumirea parametrului.</p> <p>P.3.4. ”Statistici B.Band” – se propune divizarea parametrului după tehnologiile ADSL și FTTx.</p> <p>P.4, P.5, P.6 și P.7 - se propune specificarea tehnologiilor supuse măsurării (xDSL, FTTx, ...).</p>	<p>Se acceptă</p> <p>Se acceptă</p> <p>Nu se acceptă Furnizorul prestează așa serviciu, contravine prop. înaintate anterior, p.3 la acest capitol.</p> <p>Se acceptă</p> <p>Se acceptă.</p> <p>Acest parametru a fost exclus. Argumentele sunt expuse la pct.12 al Sintezei.</p>

		<p>P.4.1.”Rata conectărilor cu succes, %” – se solicită modificarea parametrului în ”Rata de transfer a pachetelor de date cu succes, %”, deoarece denumirea existentă nu corespunde formulării din p.7. al regulamentului respectiv</p> <p>P.12.1, P.12.2 ”Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali” – se solicită substituirea unității de măsură ”în zile” cu unitatea de măsură ”în ore”, deoarece în p.15 al Regulamentului este stipulat că valoarea parametrului dat se măsoară în ore.</p>	Se acceptă
--	--	---	------------