

NOTĂ INFORMATIVĂ
la proiectul Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI privind indicatorii de calitate pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului

1. Denumirea autorului proiectului

Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI)

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectelor și finalitățile urmărite

În conformitate cu art.66 alin.(2) din Legea comunicațiilor electronice nr.241 din 15.11.2007 (Legea 241/2007), ANRCETI are dreptul să specifice, printre altele, indicatorii care trebuie măsurați cu privire la calitatea serviciilor, precum și conținutul, forma și metoda de publicare a informațiilor, inclusiv posibilele mecanisme de certificare a calității, pentru a asigura accesul utilizatorilor finali la informații complete, comparabile, certe și ușor de folosit.

Actualmente, în vigoare este Hotărârea Consiliului de Administrație ANRCETI nr.278 din 17 noiembrie 2009 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2009, nr.187-188, art. 836) *privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice* și Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.02 din 03.02.2016 *privind aprobarea modelelor formularelor tipizate pentru publicarea și prezentarea informației privind valoarea măsurată a parametrilor de calitate la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice*. La momentul aprobării acestora, temeiul legal a fost oferit de art.60 alin. (1) și (2) din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 (până la republicarea ei, la 17 noiembrie 2017). Până la republicarea legii date, art. 60 alin.(1) și (2) au prevăzut următoarele:

- alin. (1) „ANRCETI **impune** furnizorilor de servicii publice de comunicații electronice, după parcurgerea procedurii de consultare publică prevăzute la art.14, obligația de a publica informații **adecvate și actualizate** privind calitatea serviciilor furnizate. La solicitare, aceste informații vor fi prezentate ANRCETI înainte de a fi publicate.” și, respectiv,

alin. (2) „ANRCETI **stabilește**, în corespundere cu standardele și recomandările europene și internaționale, **parametrii de calitate** a serviciilor **care se cer a fi măsurați**, precum și **conținutul, forma și modalitatea** în care informațiile prevăzute la alin.(1) **vor fi publicate**, pentru a se asigura că utilizatorii finali beneficiază de informații **complete, comparabile și ușor accesibile**.”

Având în vedere modificările și completările exercitate la Legea nr.241/2007, în special cu referință la prevederile sus-menționate, ținând cont de prevederile art.76 din Legea cu privire la actele normative nr.100 din 22 decembrie 2017, ANRCETI a reexaminat conținutul Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.278 din 17 noiembrie 2009 *privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice* și al Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.02 din 03.02.2016 *privind aprobarea modelelor formularelor tipizate pentru publicarea și prezentarea informației privind valoarea măsurată a parametrilor de calitate la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice* pentru evaluarea compatibilității cu prevederile actuale relevante ale Legii nr.241/2007. În urma analizei nu au fost constatate incompatibilități majore cu prevederile relevante ale art. 66 alin.(1) și (2) din Legea nr. 241/2007. Totuși prevederile actuale (art. 66 alin.(2) din Legea nr. 241/2007) folosesc noțiunea de indicator de calitate, precum și stabilesc obligația ca informațiile privind calitatea serviciilor să fie comparabile și ușor de folosit.

În scopul ajustării la noile prevederi legislative, dar și pentru ajustarea actelor normative la starea actuală a tehnologiilor de comunicații electronice, ANRCETI a decis efectuarea

modificărilor care se cer în actele normative respective. În scopul asigurării unei înțelegeri mai bune din partea utilizatorilor finali a informației privind calitatea serviciilor publicate de furnizori și având în vedere gradul de dezvoltare al tehnologiilor de comunicații electronice implementate și convergența acestora, ANRCETI a decis să structureze indicatorii, a căror măsurare și publicare este cerută, în indicatori de calitate administrativi și indicatori tehnici

Reieșind din cantitatea de modificări care se impune, inclusiv cu referință la necesitatea modificării substanțiale a structurii actelor normative actuale ale ANRCETI privind calitatea serviciilor de comunicații electronice, se cere elaborarea unui nou proiect de act normativ privitor la indicatorii de calitate.

3. Principalele prevederi ale proiectelor și evidențierea elementelor noi

Conform proiectului, obligația generală a furnizorilor de măsurare și publicare a indicatorilor de calitate este limitată la măsurarea și publicarea indicatorilor administrativi:

- 1) termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului;
- 2) frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali;
- 3) frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente;
- 4) termenul de remediere a deranjamentelor;
- 5) frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării;
- 6) termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente;
- 7) termenul de răspuns pentru servicii de operator.

Obligația de măsurare și publicare a indicatorilor de calitate tehnici, conform proiectului, a fost limitată doar la furnizorii de servicii de comunicații electronice fixe și mobile care oferă servicii de telefonie (doar pentru mobili) și de acces la Internet în bandă largă accesibile publicului. Acești indicatori, pentru rețele fixe, sunt:

- 1) viteza de transfer al datelor;
- 2) întârzierea de transfer al pachetelor de date;
- 3) variația întârzierii de transfer al pachetelor de date;
- 4) rata pierderilor de pachete de date.

Indicatorii tehnici aferenți serviciilor de telefonie mobilă sunt:

- 1) Rata de blocare a apelurilor (Unsuccessful Call Ratio);
- 2) Rata apelurilor întrerupte (Dropped Call Ratio);
- 3) Timpul de stabilire a apelului (Call Setup Time);
- 4) Rata mesajelor scurte SMS livrate cu succes (SMS Delivery Rate);
- 5) Calitatea vocii evaluată conform MOS;
- 6) Rata de acoperire cu servicii voce.

Indicatorii tehnici aferenți serviciilor de acces la Internet în bandă largă mobil sunt:

- 1) viteza de transfer al datelor;
- 2) timpul de descărcare completă a paginii WEB;
- 3) întârzierea de transfer al pachetelor de date;
- 4) rata pierderii de pachete de date;
- 5) rata de acoperire a populației și a drumurilor publice cu servicii de transfer al datelor.

Cu referință la indicatorii de calitate tehnici, spre deosebire de Hotărârea nr. 278/2009, în noul proiect de act normativ se prevede ca valorile acestor indicatori să fie măsurate pe baza

statisticilor măsurărilor efectuate conform unui plan de testare elaborat de furnizor. Respectiv, planul de testare trebuie să fie elaborat astfel încât să cuprindă o distribuie geografică și în timp cât se poate de cuprinzătoare a măsurărilor și un număr suficient de măsurători și prelevări de eşantioane, luând în considerare tipul și magnitudinea rețelei, astfel încât valorile calculate și publicate ale indicatorilor de calitate tehnici și ale parametrilor aferenți acestor indicatori să reflecte cât se poate de real calitatea serviciului percepută de utilizatorii finali. Proiectul prevede ca măsurătorile să fie programate și efectuate în așa fel că să reflecte cu exactitate variațiile de trafic pe parcursul orelor din zi, zilelor din săptămână și lunilor din an. De asemenea proiectul recomandă furnizorilor ca la elaborarea planului de testare și efectuarea măsurărilor să țină cont de setările de măsurare și cerințele de reprezentativitate stabilite în documentele relevante ale Institutului European de Standardizare în Telecomunicații (ETSI).

Totodată, în noul proiect este prevăzut că, în vederea asigurării posibilității de verificare a valorilor calculate și publicate ale indicatorilor de calitate tehnici și ale parametrilor aferenți acestor indicatori, furnizorii să păstreze statistica măsurărilor care vor cuprinde valorile măsurate, adresele IP sursă/destinație, momentul și locul efectuării măsurărilor, inclusiv datele primare ale măsurărilor, pentru cel puțin ultimele două semestre încheiate. Această obligație va duce la responsabilizarea furnizorilor referitor la obiectivitatea informațiilor publicate.

De asemenea, spre deosebire de actuala Hotărâre nr. 278/2009, proiectul de act normativ nou prevede cerințe privind *conținutul, forma și metoda de publicare a informațiilor*. De menționat că cerințele față de conținutul și forma publicării din noul proiect de act normativ urmărește faptul ca informația publicată privind calitatea serviciilor să fie cât se poate pe înțelesul utilizatorilor finali cărora, de fapt sunt adresate aceste informații, fără necesitatea ca aceștia să aibă cunoștințe profunde în materie de tehnologii.

Proiectul nou de act normativ divizează în clar serviciile furnizate prin rețele fixe de cele furnizate prin rețele mobile. Acest lucru este necesar din considerentul că există deosebiri esențiale între modul de transmisie a semnalelor prin mediul închis (cablu) față de modul de transmitere a semnalelor prin mediul radio.

Pentru rețelele fixe, proiectul de act normativ prevede indicatori de calitate tehnici referitori doar la serviciul de transmisiuni de date, ceea ce reprezintă un real interes la momentul actual din partea utilizatorilor finali, inclusiv ținând cont de dinamica ascendentă a numărului de conexiuni de transmisiuni de date, dar și de faptul că pentru serviciile de telefonie furnizate prin rețele fixe, fiind servicii de bandă îngustă, în general este asigurată o calitate corespunzătoare a serviciilor respective.

Pentru rețelele mobile, în noul act normativ sunt prevăzuți indicatori de calitate tehnici separat pentru serviciile de telefonie și pentru serviciile de transfer al datelor în bandă largă. Un interes aparte îl constituie în cazul de față indicatorii de calitate tehnici pentru serviciul de transfer al datelor în bandă largă furnizate prin intermediul rețelelor mobile. Având în vedere practica altor autorități de reglementate din Europa (de ex. ANCOM din România – Decizia președintelui ANCOM nr.1112/2017), în noul proiect de act normativ se propune următorii indicatori de calitate tehnici pentru serviciul de transfer al datelor în bandă largă furnizate prin intermediul rețelelor mobile: 1) viteza de transfer al datelor; 2) întârzierea de transfer al pachetelor de date; 4) rata pierderii de pachete de date. Suplimentar, în noul proiect de act normativ este prevăzut și indicatorul de calitate tehnic *rata de acoperire a populației cu serviciul de transfer al datelor*. Noul proiect de act normativ prevede că fiecare din indicatorii tehnici de calitate sunt caracterizați prin anumiți parametri specifici, fiecare fiind clar definit.

4. Descrierea gradului de compatibilitate pentru proiectele care au ca scop armonizarea legislației naționale cu legislația Uniunii Europene
Proiectul actului normativ dat nu are ca scop armonizarea legislației naționale cu legislația Uniunii Europene.
5. Fundamentarea economico-financiară
Nu sunt necesare costuri suplimentare legate de elaborarea de către ANRCETI și implementarea de către furnizorii de servicii de comunicații electronice a prezentului proiect de Hotărâre a Consiliului de Administrație al ANRCETI.
6. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ în vigoare
Proiectul Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI este elaborat în temeiul și în conformitate cu cerințele legislației naționale, nu vine în contradicție cu legislația națională și tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte.
7. Avizarea și consultarea publică a proiectului
În scopul respectării prevederilor Legii privind transparența în procesul decizional nr.239/2008, proiectul Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI a fost plasat pe pagina web oficială a ANRCETI www.anrceti.md , compartimentul <i>Transparența decizională</i> , secțiunea <i>Proiecte în derulare</i> , pentru perioada 24.01.2019 – 15.02.2019. În această perioadă au parvenit recomandări, obiecții și propuneri de la ”Moldtelecom” S.A., ”Orange Moldova S.A.” și ”Moldcell” S.A. Poziția ANRCETI este expusă în Sinteza recomandărilor la proiectul nominalizat.
8. Consultările expertizei de compatibilitate
Nu este necesitate.
9. Constatările expertizei anticorupție
În rezultatul efectuării expertizei anticorupție, în proiect nu au fost atestate incompatibilități cu standardele naționale și internaționale anticorupție, din textul proiectului nu rezultă promovarea unor interese/beneficii de grup sau individuale în detrimentul interesului public, nu au fost indicate cerințe excesive care să depășească cadrul rezonabil pentru realizarea drepturilor sau obligațiilor subiecților vizati. De asemenea, în conținutul proiectului nu s-au identificat norme care favorizează sau pot favoriza corupția.
10. Constatările expertizei juridice
Constatările expertizei juridice parvenite de la Ministerul Justiției și poziția ANRCETI față de constatările respective sunt expuse în Sinteza obiecțiilor și propunerilor (recomandărilor) la proiectul dat.
11. Constatările altor expertize
În urma consultării proiectului, propunerile parvenite de la Ministerul Economiei și Infrastructurii și poziția ANRCETI cu privire la propunerile parvenite sunt expuse în Sinteza obiecțiilor și propunerilor (recomandărilor) la proiectul dat.

Director

Octavian RĂU