

NOTĂ INFORMATIVĂ

la proiectul 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 nr. 278 din 17.11.2009

Proiectul de Hotărâre pentru modificarea Hotărârii Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) nr. 278 din 17 noiembrie 2009 privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2009, nr.187-188, art.836*) cu modificările și completările ulterioare, în continuare denumit proiect de hotărâre, este elaborat în temeiul Legii comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007 (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.51- 54, art.155*) cu modificările și completările ulterioare, în continuare denumită Legea nr. 241/2007, și are drept scop optimizarea parametrilor de calitate care urmează a fi măsurați și publicați de către furnizorii rețelilor și serviciilor publice de comunicații electronice.

Potrivit art. 60 din Legea nr. 241/2007, ANRCETI 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 ANRCETI înainte de a fi publicate. 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 vor fi publicate, pentru a se asigura că utilizatorii finali beneficiază de informații complete, comparabile și ușor accesibile.

Prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 278 din 17.11.2009 cu modificările și completările ulterioare (în continuare denumită HCA nr.278/2009), ANRCETI a stabilit un set de parametri de calitate, care trebuie măsurați și publicați de către furnizori pentru următoarele tipuri de servicii:

- serviciul de telefonie fixă (Anexa 1);
- serviciul de acces la Internet (Anexa 2);
- serviciul de comunicații electronice furnizat prin intermediul rețelilor pe care se utilizează protocolul IP (Anexa 3);
- serviciul de comunicații electronice furnizat pe rețea ISDN (Anexa 4);
- serviciul de linii închiriate (Anexa 5);
- serviciul de telefonie mobilă (Anexa 6);
- serviciul de televiziune (Anexa 7).

Având în vedere gradul înalt de dezvoltare tehnologică înregistrat în ultimii ani, îmbunătățirea calității serviciilor de comunicații electronice, ANRCETI a decis să demareze revizuirea HCA nr.278/2009 în vederea modificării listei parametrilor de calitate, prin excludere.

Astfel, datorită convergenței tehnologiilor tradiționale și tehnologiilor VoIP, precum și în rezultatul analizei rapoartelor vizând valoarea parametrilor de calitate, asigurată de către furnizorii de servicii de telefonie fixă, prin proiectul de hotărâre se propune comasarea Anexei 1 (prin care se stabilesc parametrii de calitate pentru serviciile de telefonie fixă) cu Anexa 3 (prin care se stabilesc parametrii de calitate pentru serviciul de comunicații electronice furnizat prin intermediul rețelilor pe care se utilizează protocolul IP).

Comasarea acestor anexe este necesară pentru excluderea dublării volumului de lucru de raportare pe care trebuie să-l efectueze furnizorii pentru a publica informațiile despre serviciile care, chiar dacă sunt bazate pe diferite tehnologii, ocupă același segment de piață și devin tot

mai convergente. Tehnologia VoIP avansează puternic pe piața serviciilor fixe și nu doar prin intermediul serviciilor voce peste IP. Modernizarea rețelelor fixe, în mod aproape cert, are loc prin înlocuirea părții TDM de comutație și de transport a rețelei cu IP, ceea ce reduce semnificativ cheltuielile operaționale ale furnizorilor. Astfel, de multe ori delimitarea acestor tehnologii devine împovărătoare pentru furnizori.

Potrivit Anexei 1 la HCA nr.278/2009, furnizorii măsoară și publică 8 parametri care caracterizează serviciile de telefonie fixă:

- 1) timpul necesar pentru începerea furnizării serviciului public de telefonie fixă;
- 2) deranjamente raportate per linie de acces pe an;
- 3) timpul de remediere a deranjamentelor;
- 4) rata de răspuns;
- 5) timpul de stabilire a conexiunii;
- 6) timpul de răspuns pentru servicii de “operatoare”;
- 7) disponibilitatea telefoanelor publice cu plată;
- 8) corectitudinea facturii.

Potrivit Anexei 3 la HCA nr.278/2009, furnizorii măsoară și publică 7 parametri care caracterizează serviciul de comunicații electronice furnizat prin intermediul rețelelor pe care se utilizează protocolul IP:

- 1) rata apelurilor nereușite;
- 2) timpul de stabilire a conexiunii;
- 3) calitatea conexiunii convorbirii;
- 4) întârzierea de transfer IP – IPTD;
- 5) variația întârzierii IP – IPDV;
- 6) rata de pierderi IP – IPLR;
- 7) rata de eroare IP – IPER.

Astfel, furnizorii urmează să măsoare și să publice 15 parametri de calitate, inclusiv 10 parametri administrativi, fiind nevoiți să raporteze parametri similari pe rapoarte divizate, așa ca timpul de stabilire a conexiunii, rata apelurilor nereușite etc.

În rezultatul comasării, furnizorii vor măsura și publica următorii 10 parametri, inclusiv 6 parametri administrativi generali și 4 parametri specifici tehnologiei VoIP. Parametrii administrativi care urmează a fi măsuраți și publicați:

- 1) termenul necesar pentru furnizarea serviciului;
- 2) ponderea deranjamentelor per linie de acces;
- 3) termenul de remediere a deranjamentelor;
- 4) rata apelurilor nereușite;
- 5) timpul de răspuns pentru servicii de Centre de apel (Call Center);
- 6) frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării;

Parametrii administrativi menționați sunt ușor percepuți de către utilizatori, acestea având posibilitatea de a face o comparare între parametrii măsuраți și publicați de furnizori și respectiv posibilitatea de a alege furnizorul care furnizează servicii de o calitate mai bună și la un preț accesibil.

Este de menționat faptul, că calitatea vocii, în cazul serviciilor furnizate cu utilizarea tehnologiei VoIP este parametrul principal – fără o calitate corespunzătoare a vocii, soluțiile bazate pe telefonie IP nu pot fi adoptate. Calitatea vocii în telefonie IP este dependentă de mai mulți factori, precum latența (întârzierea), jitter-ul (variația întârzierii), pierderea de pachete și altele. În rețelele de telefonie tradiționale aceste probleme sunt rezolvate și nu persistă.

Respectiv, în vederea asigurării calității vocii, la furnizarea serviciilor cu utilizarea tehnologiei VoIP, furnizorii vor măsura și publica următorii parametri specifici/indicatori de performanță:

- 1) întârzierea de transfer IP – IPTD;
- 2) variația întârzierii IP – IPDV;

- 3) rata de pierderi IP – IPLR;
- 4) rata de eroare IP – IPER.

Totodată, prin proiectul de hotărâre se propune abordarea unui model de calcul a valorii parametrilor de calitate, care va ajuta furnizorii în realizarea acestei operațiuni.

De asemenea, prin proiectul de hotărâre se propune abrogarea Anexei 4, prin care se stabilesc parametrii de calitate pentru serviciul de comunicații electronice furnizat prin rețeaua ISDN. Motivul pentru această acțiune este faptul, că serviciile de telefonie furnizate prin rețeaua ISDN (BRA/PRA) au o răspândire foarte limitată, prezența lor pe piață fiind în continuă scădere. Deși tehnologia ISDN (BRA/PRA) poate oferi un grad foarte înalt de calitate tehnică a serviciilor furnizate prin aceasta, îndeosebi a serviciilor voce, limitările sale sunt legate de costurile înalte ale tehnologiei TDM și capacitatea limitată a canalului pentru transferul de date. ISDN nu a reușit să câștige popularitatea ca o tehnologie de acces telefonică. Astfel, cu dezvoltarea accesului în bandă largă și a serviciilor VoIP asociate, perspectivele de piață ale ISDN au început să scadă. În prezent numărul de accesuri prin ISDN BRA constituie 0,01% din numărul de abonați la telefonie fixă (nefiind luate în considerație utilizatorii conectați prin ISDN PRA la centrale departamentale, care nu sunt furnizori de servicii și nu au obligații de raportare). Pentru o conexiune de date, în cazul unei linii analogice este nevoie de un modem, iar în cazul unei conexiuni ISDN este necesar de un adaptor terminal. Utilizatorul final, vrea o conexiune digitală în rețeaua telefonică/date de acasă, ale cărei performanțe ar fi mai bune decât o conexiune analogică prin modem convențional. Utilizarea serviciilor furnizate pe rețeaua ISDN dispare odată cu reducerea costurilor telefoniei mobile, făcând ISDN-ul o tehnologie neatractivă pentru utilizatorul casnic. Având în vedere ponderea mică pe piață a serviciilor date și ținând cont de faptul că acestea cel mai probabil nu se vor dezvolta, ANRCETI consideră rezonabil să excludă obligația de raportare pentru acestea, facilitând astfel furnizorii.

Prin proiectul de hotărâre se propune abrogarea și a Anexei 5, prin care sunt stabiliți parametrii de calitate pentru serviciul de linii închiriate. Motivul pentru această acțiune este faptul că serviciile de linii închiriate sunt în mare parte destinate furnizorilor și companiilor. Ambele aceste categorii de utilizatori sunt destul de profesioniști în alegerea pe care o fac atunci când aleg furnizorul de linii închiriate. Aceștia negociază contracte și stabilesc nivelele minime garantate de calitate a serviciului în acestea. ANRCETI notează, că motivul principal pentru care sunt stabilite obligațiile de publicare a parametrilor de calitate este necesitatea oferirii utilizatorilor finali, persoanelor fizice a unui instrument suplimentar pentru a putea face compararea calității serviciilor între diferiți furnizori, care de fapt în cazul dat nu utilizează serviciile respective.

Proiectul de Hotărâre a Consiliului de Administrație al ANRCETI pentru modificarea Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 278 din 17.11.2009 a fost expus spre consultare publică pe pagina oficială a ANRCETI în perioada 30 septembrie – 19 octombrie 2015. Pe parcursul perioadei de consultare publică, în adresa ANRCETI, au parvenit 3 recomandări de la S.A. ”Moldtelecom”, din care 2 (două) recomandări au fost acceptate și una a fost respinsă, conform argumentelor prezentate în sinteză. Prezentul proiectul de hotărâre asigură agregarea parametrilor de calitate pentru serviciul de voce, indiferent de tehnologia asociată, prin simplificarea și excluderea parametrilor lipsiți de relevanță din punct de vedere al fiabilității și mentenabilității serviciului și rețelei, ceea ce va asigura un grad ridicat de transparență, precum și va crea condiții de primire a unor informații exacte și reale privind valorile parametrilor de calitate măsurați.

Ala BAIDAUZ

Șef Direcție Dezvoltare Reglementări