

**Valoarea măsurată
a parametrilor de calitate**
trimestru III 2017
(trimestrul și anul raportării)

Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	„SUN COMMUNICATIONS” S.R.L.
Adresa juridică:	m. Chișinău str. Alba Iulia, 75 lit. G MD -2071
http://www.	suncommunications.md
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	Lubomir NEDELJAK
Telefon:	+ /373/ 22 86 00 08
Fax:	+ /373/ 22 86 00 02
e-mail:	assistant@suntv.com

NOTĂ:

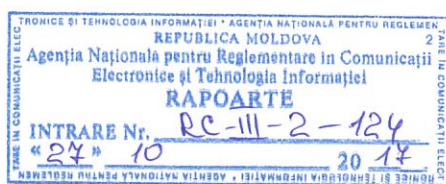
Informația se transmite la adresa oficială a ANRCETI (bd. Ștefan cel Mare 134, MD - 2012, mun. Chișinău) prin unul din următoarele moduri:

- prin depunere personal sau de către un reprezentant al furnizorului, sub luare de semnătură;
- prin serviciul de trimitere poștală recomandată, cu aviz de primire.
- suplimentar, informația poate fi transmisă la adresa electronică: raport.calitate@anrceti.md.

Semnătura _____



L.Ș.





Sun Communications S.R.L.
Cod fiscal 1003600061928
Adresa juridică: MD-2071, Chișinău, str. Alba Iulia, Bloc lit. G

Dlul Marian POCAZNOI
Director adjunct ANRCETI

Stimate Domnule Director,

În vederea îndeplinirii Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 278 din 17 noiembrie 2009 cu modificările și completările ulterioare operată prin Hotărârea nr.68 din 12.11.2015 și Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 2 din 03.02.2016, vă reținem atașat „Informația privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice” pentru trimestrul III 2017.

Cu respect,

Lubomir NEDELJAK
Director General



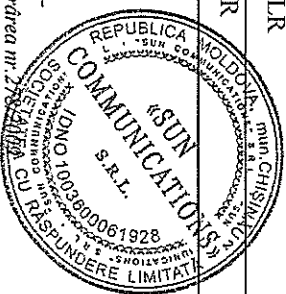
Anexe (4 file):

- Anexa 1: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă;
- Anexa 2: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet;
- Anexa 4: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de televiziune.

Anexa 1 : Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă

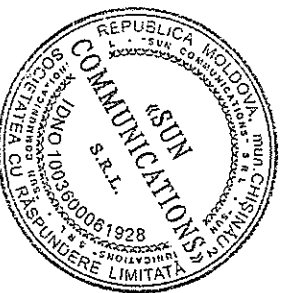
Parametrii de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă ¹	Valoarea recomandată	Trimestrul III, 2017
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
Parametru		
1.1 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	14 zile	2
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	21 zile	4
1.3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu solicitantul, %	Min. 98%	99%
2. Ponderea deranjamentelor per linie de acces		
2.1. procentajul deranjamentelor per linie de acces, %	Max. 3%	0.018%
3. Termenul de remediere a deranjamentelor		
3.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 ore	19 ore
3.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48 ore	32 ore
3.3. procentajul deranjamentelor remediate în termenul convenit cu utilizatorul, %	Min. 98%	98%
4. Rata apelurilor nereușite		
4.1. procentajul apelurilor nereușite la nivel local, %	Max. 2%	1%
4.2. procentajul apelurilor nereușite la nivel național, %	Max. 2%	1%
4.3. procentajul apelurilor nereușite la nivel internațional, %	Nu se impune	4%
5. Timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel		
5.1. timpul mediu de răspuns pentru servicii de Centre de apel, sec	Max. 30 sec.	28.69
5.2. procentajul de apeluri la care se acordă răspuns în maximum 30 de secunde, %	Min. 90%	97.2%
6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării		
6.1. procentajul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii,%	Max. 1%	0.0%
7. Parametri specifici VoIP (clasa 0)		
7.1 întârzierea de transfer IP – IPTD, ms	100 ms	90ms
7.2 variația întârzierii IP – IPDV, ms	50 ms	40ms
7.3 rata de pierderi IP – IPLR	10-3	0.001
7.4 rata de eroare IP – IPER	10-4	0.0001

¹ Parametri de calitate cuprinși în Anexa I la Hotărârea nr. 278/2011



Anexa 2: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet (1/2)

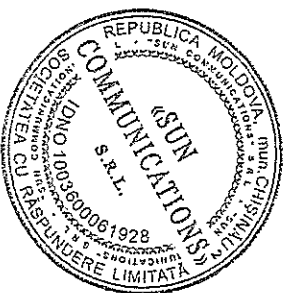
Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet ²		Valoarea recomandată	Trimestrul III, 2017	
Parametru			Valoarea măsurată	
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului				
a)	80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14 zile		3
b)	95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21 zile		4
c)	% cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98 %		99.90%
2. Timpul de conectare				
a)	80% cele mai rapide conectări realizate, sec.	1,5 sec.		0.00 sec.
b)	95% cele mai rapide conectări realizate, sec.	2,5 sec.		0.00 sec.
3. Viteza de transfer a datelor				
3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală				
a)	viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	Download	Upload
b)	viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1/0,5 Mbit/s	8.00	0.50
c)	viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:		3.00	0.5
	95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	7.9	1.6
	5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	4.7	1.4
d)	viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	6.8	1.5
e)	numărul de măsurări efectuate	min. 50	70	70
3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The X), Fibră optică către x				
a)	viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	Download	Upload
b)	viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	100	100
c)	viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:	-/-	100	90
	95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)		100	100
	5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)		100	95
d)	viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	100	100
e)	numărul de măsurări efectuate	min. 50	70	70



²Parametrii de calitate corespund Anexei 2 la Hotărârea nr. 278/2009

Anexa 2: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet (2/2)

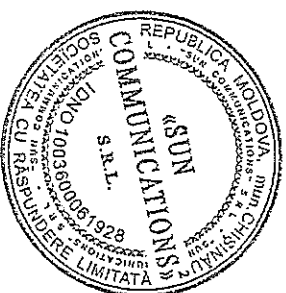
Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet ³		Trimestrul III, 2017
Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
4. Termenul de remediere a deranjamentelor		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 ore	19 ore
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48 ore	32 ore
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min. 95%	96.59%
5. Prevenția reclamațiilor utilizatorului final		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1%	0.0004%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente		
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0.1%	0.0001%
7. Reclamația taxării serviciilor		
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0.5%	0.0002%
8. Termenul de soluționare		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21 zile	0
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30 zile	7
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95%	99.36%



³ Parametrii de calitate corespund Anexei 2 la Hotărârea nr. 278/2009

Anexa 3: Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de televiziune

Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune ⁴	Valoarea recomandată	Trimestrul III, 2017
	Valoarea măsurată	
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	14 zile	2
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	21 zile	4
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	Min. 98%	99,5%
2. Prevența reclamațiilor utilizatorului final		
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	Nu se impune	
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21 zile	6
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30 zile	10
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95%	99,5%
4. Prevența reclamației deranjamentelor		
rata reclamației deranjamentelor, %	Nu se impune	0,0001%
5. Termenul de remediere deranjamentelor		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 ore	12
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48 ore	24
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min. 95%	97%
6. Reclamația taxării serviciilor		
rata reclamației taxări servicii, %	1%	0,0001%



⁴ Parametrii de calitate corespund Anexei 4 la Hotărârea nr. 278/2009