



*Agenția Națională pentru Reglementare în  
Comunicații Electronice și Tehnologia Informației*

---

**RAPORT  
cu privire la rezultatele monitorizării parametrilor  
de calitate a serviciilor  
publice de comunicații electronice pentru  
trimestrul IV, anul 2015**

---

În conformitate cu Hotărârea Consiliului de Administrație (HCA) al ANRCETI nr.278 din 17.11.2009 (în continuare - HCA nr. 278/2009) *privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice*, cu modificările și completările ulterioare, furnizorii de rețele și servicii publice de comunicații electronice au obligația de a măsura și a publica, până la data de 30 a lunii următoare trimestrului de gestiune, în oficiile comerciale și/sau pe paginile sale de Internet, informațiile privind valorile măsurate ale parametrilor de calitate a serviciilor prestate, precum și a prezenta ANRCETI informațiile respective cu 10 zile înainte de data publicării.

Rezultatele activității de monitorizare a respectării de către furnizori a obligației de prezentare la ANRCETI a informațiilor privind valorile măsurate ale parametrilor de calitate a serviciilor pentru trimestrul IV al anului 2015, sunt expuse în capitolele de mai jos ale prezentului Raport.

## 1. Prezentarea și publicarea informațiilor privind valorile măsurate ale parametrilor de calitate a serviciilor publice de comunicații electronice

În urma analizei datelor statistice prezentate la ANRCETI de către furnizorii de rețele și servicii publice de comunicații electronice care au raportat că dispun de abonați, s-a constatat că 157 de furnizori au avut obligația de prezentare a informațiilor privind valorile măsurate ale parametrilor de calitate a serviciilor pentru trimestru IV al anului 2015.

Informația respectivă au fost prezentată ANRCETI de către 153 de furnizori. Lista acestora este expusă în Anexa 1 al prezentului Raport.

Din numărul total de furnizori, care și-au onorat obligația de prezentare a informațiilor privind parametrii de calitate, 31 de furnizori au publicat datele respective pe paginile sale de Internet.

Nivelul de executare de către furnizori a obligației de prezentare și publicare a informațiilor privind valorile măsurate ale parametrilor de calitate a serviciilor pentru ultimele cinci trimestre este prezentat în Diagrama 1.

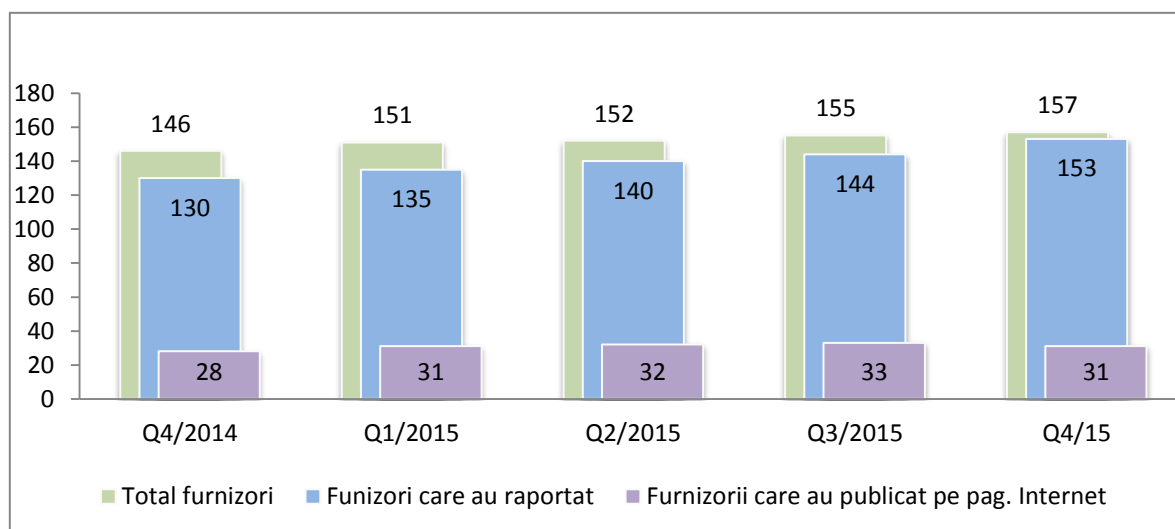


Diagrama 1. Evoluția procesului de raportare și publicare a parametrilor de calitate a serviciilor pentru ultimele cinci trimestre.

Diagramă arată o stabilizare a numărului de furnizori care își onorează obligația de măsurare a indicatorilor de calitate, de publicare și prezentare a acestora ANRCETI.

Astfel, nivelul de prezentare a informațiilor respective de către furnizori pentru trimestrul IV al anului 2015 a atins cota de 97,5%.

## 2. Abateri de la valorile parametrilor de calitate recomandate de ANRCETI

În urma analizei informațiilor prezentate de către furnizori, s-au constatat unele abateri de la valoarea parametrilor de calitate recomandați de ANRCETI pentru o parte din indicatori. Datele despre furnizorii care au depășit valorile limită recomandate de ANRCETI sunt reflectate în tabelele de mai jos.

### 2.1. Telefonie mobilă

#### 2.1.1. Coeficientul de disponibilitate a rețelei

	Valoare măsurată,	Valoare recomandată
„Moldcell” S.A.	99,88 %	Min. 99,90%

#### 2.1.2. Rata deranjamentelor, remediate în timpul stabilit (Fiabilitatea serviciului furnizat)

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldcell” S.A.	93,00 %	min. 95%

#### 2.1.3. Timpul mediu de răspuns pentru serviciul “operatoare”

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldcell” S.A.	38,5 sec.	Max. 30 sec.

#### 2.1.4. Rata apelurilor către serviciul “operatoare” care au fost preluate în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor către aceste servicii

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Orange Moldova” S.A.	70 %	min. 80%
„Moldcell” S.A.	75,52 %	

### 2.2. Acces la Internet

#### 2.2.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (95%)

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldtelecom” S.A.	33 zile	max. 21 zile
„Starnet Soluții” S.R.L.	28 zile	

#### 2.2.2. Rata soluționării cererilor de furnizare a serviciului în termenul convenit

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
S.A. „Moldtelecom”	81%	98 %

## 2.2.3. Termenul de soluționare a reclamațiilor (80%)

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Starnet Soluții” S.R.L.	28 zile	max. 21 zile

2.3. Televiziune

## 2.3.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (80%)

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldtelecom” S.A.	23 zile	max. 14 zile

## 2.3.2. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (95%)

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldtelecom” S.A.	58 zile	max. 21 zile

## 2.3.3. Rata cererilor de furnizare a serviciului soluționate în termenul convenit

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldtelecom” S.A.	63 %	min.98%
„Bas-Digital” S.R.L.	75%	

## 2.3.4. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorul final (80%)

	Valoare măsurată	Valoare recomandată
„Moldtelecom” S.A.	22 zile	max. 21 zile

În scopul respectării de către furnizori a prevederilor HCA nr.278/2009, ANRCETI va întreprinde următoarele măsuri:

- 1) Va conlucra cu furnizorii care au admis abateri de la valorile recomandate ale parametrilor de calitate a serviciilor, precum și cu cei care au acumulat restanțe la prezentarea informațiilor cu privire la valorile măsurate ale parametrilor de calitate a serviciilor.
- 2) Va monitoriza procesul de publicare de către furnizori a informațiilor respective pe paginile electronice ale acestora.

**Petru MURA,**  
**Șef DER**

## Anexa 1

## Lista furnizorilor care au prezentat informația cu privire la parametri de calitate pentru trimestrul IV, anul 2015

Nr.	Denumire furnizor	Servicii (Anexe)	Data prezentării	Site	Adresa publicării pe pagina Internet
1.	„A.M.T.” S.R.L.	2,7	26.01.2016		
2.	„Acer-COM” S.R.L.	2	21.01.2016		
3.	„Activtel Grup” S.R.L.	2	25.01.2016		
4.	„Adevina-TV” S.R.L.	7	19.01.2016		
5.	„Adinet-COM” S.R.L.	2	21.01.2016		
6.	„Adisan Service” S.R.L.	2	27.01.2016		
7.	„Agenția Transcor” S.R.L.	2	11.01.2016	<a href="http://www.transcor.md">www.transcor.md</a>	<a href="http://transcor.md/index.php/dopolnitelnava-informatsiya/statisticheskie-dannye">http://transcor.md/index.php/dopolnitelnava-informatsiya/statisticheskie-dannye</a>
8.	„Air System Communication,” S.R.L.	2	22.01.2016	-	
9.	„Albasat” S.R.L.	2,7	18.01.2016	-	
10.	„Alghen-COM” S.R.L.	2, 7	14.01.2016		
11.	„Altnet-Cc” S.R.L.	2	12.01.2016	-	
12.	„Andaş TV” S.R.L.	2,7	13.01.2016		
13.	„Andridan Impex” S.R.L.	2,7	12.01.2016		
14.	„Apel-Net” S.R.L.	3	20.01.2016		
15.	„Arax-Impex” S.R.L.	1,2,3,4,7	20.01.2016	<a href="http://www.arax.md">www.arax.md</a>	<a href="http://www.arax.md/ro/quality-parameters">http://www.arax.md/ro/quality-parameters</a> , <a href="http://www.zebra.md/ro/quality">www.zebra.md/ro/quality</a>
16.	„Arion-Mar” S.R.L.	7	26.01.2016		
17.	„Arsaco” S.R.L.	2	02.02.2016		
18.	„Artimnet-Grup” S.R.L.	2	28.01.2016		
19.	„Artobago” S.R.L.	7	25.01.2016		
20.	„Aurnet” S.R.L.	2	26.01.2016	-	
21.	„Bas-Digital” S.R.L.	2,7	02.02.2016		
22.	„Biolinf-Co” S.R.L.	2	11.01.2016		
23.	„Biresat” S.R.L.	7	13.01.2016		
24.	„Caghet Plus” S.R.L.	2	22.01.2016	<a href="http://www.caghet.com">www.caghet.com</a>	
25.	„Calea Ferată Din Moldova” Î.S.	1	20.01.2016	<a href="http://www.railway.md">www.railway.md</a>	<a href="http://railway.md/ro/info/info.htm">http://railway.md/ro/info/info.htm</a>
26.	„Cartel-Sistem” S.R.L.	1, 3	21.01.2016	<a href="http://www.sigmet.md">www.sigmet.md</a>	<a href="http://www.sigmet.md/ru/reports/">http://www.sigmet.md/ru/reports/</a>
27.	„Cazmarex-TV” S.R.L.	7	12.01.2016		
28.	„Centrul de Telecomunicații Speciale” Î.S.”	1,2,3	21.01.2016	<a href="http://www.cts.md">www.cts.md</a>	<a href="http://www.cts.md/ro/content/parametri-de-calitate">http://www.cts.md/ro/content/parametri-de-calitate</a> <a href="http://www.cts.md/ro/content/parametri-de-calitate-servicii-de-telefonie-fixa">http://www.cts.md/ro/content/parametri-de-calitate-servicii-de-telefonie-fixa</a>
29.	„Chihavis” S.R.L.	7	11.01.2016		
30.	„Cimișeni TV” S.R.L.	7	18.01.2016		
31.	„Click-Com” S.R.L.	2, 7	04.02.2016		
32.	„Concession” S.R.L.	7	21.01.2016		
33.	„Coscomsat” S.R.L.	7	25.01.2016		
34.	„CTC Alfa” S.R.L.	7	26.01.2016		
35.	„Cvazar-Sist” S.R.L.	7	14.01.2016		
36.	„Cvinta Grup” S.R.L.	7	20.01.2016		
37.	„Danis” S.R.L.	1,2,7	14.01.2016	<a href="http://www.danisnet.md">www.danisnet.md</a>	<a href="http://www.danisnet.md/Menyu/Nizhee_menyu/Dokumenty">http://www.danisnet.md/Menyu/Nizhee_menyu/Dokumenty</a>
38.	„Danord-Service” S.R.L.	2, 7	22.01.2016	-	
39.	„Dassco Sistem” S.R.L.	7	25.01.2016		
40.	„Data Network Communication” S.R.L.	2	22.01.2016	<a href="http://www.datacom.md/">www.datacom.md/</a>	<a href="http://datacom.md/calitate.html">http://datacom.md/calitate.html</a>
41.	„Datalink” S.R.L.	2	20.01.2016	<a href="http://www.datalink.md">www.datalink.md</a>	<a href="http://www.datalink.md/parametri_calitate.pdf">http://www.datalink.md/parametri_calitate.pdf</a>
42.	„DISC” S.R.L.	2	27.01.2016		
43.	„Dolmar-Impex” S.R.L.	7	11.01.2016		
44.	„Dontu-Prim” S.R.L.	7	21.01.2016		

Nr.	Denumire furnizor	Servicii (Anexe)	Data prezentării	Site	Adresa publicării pe pagina Internet
45.	„Elechservice-Grup” S.R.L.	2	12.01.2016		
46.	„Electronservice” S.R.L.	7	12.01.2016		
47.	„Etelecom Internațional” S.R.L.	5	25.01.2016	<a href="http://www.etelecom.md">www.etelecom.md</a>	<a href="http://www.etelecom.md/parametrii_de_calitate_ai_serviciilor_de_acces_la_.html">http://www.etelecom.md/parametrii de calitate ai serviciilor de acces la .html</a>
48.	„Eurostock” S.R.L.	1	13.01.2016		
49.	„Excelenter-COM” S.R.L.	7	22.01.2016		
50.	„Galabis Prim” S.R.L.	7	13.01.2016		
51.	„Gerdan” S.R.L.	7	15.01.2016		
52.	„Giganet” S.R.L.	2	28.01.2016	<a href="http://www.network.md">www.network.md</a>	<a href="http://www.network.md/internet-cricova.html">http://www.network.md/internet-cricova.html</a>
53.	„Gigateh” S.R.L.	2	11.01.2016		
54.	„Glavslavia” S.R.L.	7	26.01.2016		
55.	„Gradji-Sat” S.R.L.	2	15.01.2016		
56.	„Griax-I.V.” S.R.L.	7	21.01.2016		
57.	„Grimar TV” S.R.L.	7	26.01.2016		
58.	„Hartum TV” S.R.L.	7	10.02.2016		
59.	„Hubcap” S.R.L.	2	25.01.2016	<a href="http://www.hubcap.pro">www.hubcap.pro</a>	
60.	„Ilixar-Bis” S.R.L.	7	02.02.2016		
61.	„Inet Express” S.R.L.	2	22.01.2016	<a href="http://www.inet.md">www.inet.md</a>	<a href="http://www.inet.md/Parametre.html">www.inet.md/Parametre.html</a>
62.	„Inet Tehno” S.R.L.	2	27.01.2016		
63.	„Interservicii” S.R.L.	7	19.01.2016		
64.	„Interval-TV” S.R.L.	7	15.01.2016		
65.	„Iristel Mol” S.R.L.	3	20.01.2016	<a href="http://www.iristel.md">www.iristel.md</a>	<a href="http://www.iristel.md/parametri-de-calitate/">http://www.iristel.md/parametri-de-calitate/</a>
66.	„Itintegro” S.R.L.	3	18.01.2016	<a href="http://integro.md">http://integro.md</a>	<a href="http://www.integro.md/38">www.integro.md/38</a>
67.	„Itns.Net” S.R.L.	2	18.01.2016	<a href="http://www.itns.md">http://www.itns.md</a>	<a href="http://www.itns.md/raport_anrcet/">http://www.itns.md/raport_anrcet/</a>
68.	„Itsc Int” S.R.L.	1	18.01.2016	<a href="http://www.pbx.md">www.pbx.md</a>	
69.	„Iurtas-Nord” S.R.L.	7	21.01.2016		
70.	„Ivelcor-TV” S.R.L.	7	18.01.2016		
71.	„Laritex-TV” S.R.L.	7	12.01.2016		
72.	„Larom TV” S.R.L.	2,7	13.01.2016		
73.	„Luxat-TV” S.R.L.	7	21.01.2016		
74.	„Mariceanu” Î.I.	2	18.01.2016		
75.	„Marteh-Plus” S.R.L.	7	02.02.2016		
76.	„Matrix-net” S.R.L.	2	28.01.2016		
77.	„Maximarin” S.R.L.	7	26.01.2016		
78.	„Media Digital Sisteme” S.R.L.	1	22.01.2016		
79.	„Mediaconect” S.R.L.	1	27.01.2016		
80.	„Medianet Grup” S.R.L.	1,2	27.01.2016	<a href="http://www.medianet.md">www.medianet.md</a>	
81.	„Megan-TV” S.R.L.	7	21.01.2016		
82.	„Megaproiect” S.R.L.	2	26.01.2016		
83.	„Megatrafic” S.R.L.	7	26.01.2016		
84.	„Metical” S.R.L.	1,2,7	11.01.2016	<a href="http://www.flynet.md">www.flynet.md</a>	<a href="http://www.flynet.md/index.php/ru/2014-08-19-09-13-03">http://www.flynet.md/index.php/ru/2014-08-19-09-13-03</a>
85.	„Moldcell” S.A.	2,6	19.01.2016	<a href="http://www.moldcell.md">www.moldcell.md</a>	<a href="http://www.moldcell.md/rom/private/despre_moldcell/despre_companie/parametrii_de_calitate">www.moldcell.md/rom/private/despre_moldcell/despre_companie/parametrii_de_calitate</a>
86.	„Moldtelecom” S.A.	1,2,3,4,5,6,7	20.01.2016	<a href="http://www.moldtelecom.md">www.moldtelecom.md</a>	<a href="http://www.moldtelecom.md/parametrii-de-calitate-de-prestare-serviciilor">www.moldtelecom.md/parametrii-de-calitate-de-prestare-serviciilor</a>
87.	„Netsat DV” S.R.L.	2, 7	13.01.2016		
88.	„Networks Solutions” S.R.L.	2	28.01.2016	<a href="http://www.Mango.md">www.Mango.md</a>	
89.	„Next” S.R.L.	2	21.01.2016		
90.	„Next-Net” S.R.L.	2	21.01.2016		
91.	„Nicsil TV” S.R.L.	7	04.01.2016		
92.	„Norma Telecom” S.R.L.	2	22.01.2016	<a href="http://www.normatelecom.md">www.normatelecom.md</a>	<a href="http://www.normatelecom.md/ro/servicii">http://www.normatelecom.md/ro/servicii</a>
93.	„Oldima” S.R.L.	2,7	14.01.2016		

Nr.	Denumire furnizor	Servicii (Anexe)	Data prezentării	Site	Adresa publicării pe pagina Internet
94.	„Olveltel” S.R.L.	7	22.01.2016		
95.	„Orange Moldova” S.A.	1,2,6	19.01.2016	<a href="http://www.orange.md">www.orange.md</a>	<a href="http://www.orange.md/?p=1&amp;c=8&amp;sc=86&amp;l=1">www.orange.md/?p=1&amp;c=8&amp;sc=86&amp;l=1</a>
96.	„Ovatel TDM” S.R.L.	3	28.01.2016	<a href="http://www.mango.md">www.mango.md</a>	
97.	„Panifcom” S.R.L.	2, 7	25.01.2016		
98.	„Petin TV” S.R.L.	7	25.01.2016		
99.	„Pro-Megacom” S.R.L.	2	25.01.2016	<a href="http://www.pro-megacom.com">www.pro-megacom.com</a>	<a href="http://pro-megacom.com/internet.html?lang=ro">http://pro-megacom.com/internet.html?lang=ro</a>
100.	„Radeon Service” S.R.L.	2,5	26.01.2016		
101.	„Radivaxplus-TV” S.R.L.	7	11.01.2016		
102.	„Rapid Link” S.R.L.	2, 5	13.01.2016	<a href="http://rapidlink.md/">http://rapidlink.md/</a>	-
103.	„Rasv-TV” S.R.L.	7	26.01.2016		
104.	„Ravivalnis” S.R.L.	7	21.01.2016		
105.	„Razintelcom” S.R.L.	7	19.01.2016		
106.	„Raznet” S.R.L.	2	19.01.2016	-	
107.	„Rebdacons” S.C. S.R.L.	2,7	21.01.2016	<a href="http://www.rise-tv.net">www.rise-tv.net</a>	<a href="http://www.rise-tv.net/Documents">http://www.rise-tv.net/Documents</a>
108.	„Remig-F” S.R.L.	7	25.01.2016		-
109.	„Renam” S.R.L.	2	20.01.2016	<a href="http://www.renam.md">www.renam.md</a>	<a href="http://www.renam.md/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=174&amp;Itemid=12">http://www.renam.md/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=174&amp;Itemid=12</a>
110.	„Repromon TV” S.R.L.	2,7	09.02.2016		
111.	„Revafar-COM” S.R.L.	7	20.01.2016		
112.	„Rinovit-Lux” S.R.L.	7	28.01.2016		
113.	„Riscom” S.A.	1,2	19.01.2016	<a href="http://www.riscom.net">www.riscom.net</a>	<a href="http://www.riscom.net">www.riscom.net</a>
114.	„Roxnet-COM” S.R.L.	2	20.01.2016	<a href="http://www.roxnet.md">www.roxnet.md</a>	<a href="http://www.roxnet.md/doc.php">http://www.roxnet.md/doc.php</a>
115.	„S.G.B. Media” S.R.L.	7	21.01.2016		
116.	„Scortel” S.R.L.	1, 2, 7	20.01.2016	<a href="http://www.scortel.md">www.scortel.md</a>	<a href="http://scortel.md/ru/docs">http://scortel.md/ru/docs</a>
117.	„Sebis Sat” S.R.L.	7	25.01.2016		
118.	„Sicres” S.R.L.	1,2,3	19.01.2016	<a href="http://www.sicres.md">www.sicres.md</a>	<a href="http://www.sicres.md/ro/quality">www.sicres.md/ro/quality</a>
119.	„Silivivad-TV” S.R.L.	7	21.01.2016		
120.	„Sky Max” S.R.L.	7	29.01.2016		
121.	„Sor-Grevo” S.R.L.	7	28.01.2016		
122.	„Spectral Grup” S.R.L.	7	25.01.2016		
123.	„Stacom Sistem” S.R.L.	1, 3	29.01.2016	<a href="http://www.nextell.md">www.nextell.md</a>	
124.	„Starconnect” S.R.L.	2	13.01.2016		
125.	„Starnet Soluții” S.R.L.	2,3	20.01.2016	<a href="http://www.starnet.md">www.starnet.md</a>	<a href="https://www.starnet.md/%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%B0%D1%8F/parametrii-de-calitate/">https://www.starnet.md/%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%B0%D1%8F/parametrii-de-calitate/</a>
126.	„Studio An-TV” S.R.L.	2,7	04.01.2016	-	-
127.	„Sun Communications” S.R.L.	1,2,3,7	19.01.2016	<a href="http://www.suncommunication_s.md">www.suncommunication_s.md</a>	<a href="http://suncommunications.md/sun/legal/page/regulament">http://suncommunications.md/sun/legal/page/regulament</a>
128.	„SVD Infosistem” S.R.L.	2	12.01.2016	<a href="http://www.svd.md">www.svd.md</a>	<a href="http://www.svd.md">www.svd.md</a>
129.	„SVD Intercom” S.R.L.	2	15.01.2016	<a href="http://www.svd.md">www.svd.md</a>	<a href="http://www.svd.md">www.svd.md</a>
130.	„Svice-Netgrup” S.R.L.	2	18.01.2016		
131.	„Tamer-Net” S.R.L.	2	11.01.2016		
132.	„Tele-CRIO” S.R.L.	7	19.01.2016		
133.	„Tele-LUCI” S.R.L.	2,7	20.01.2016		
134.	„Telemob-COM” S.C. S.R.L.	2, 7	12.01.2016		
135.	„Teocam-DI” S.R.L.	7,2	14.01.2016		
136.	„Trabia Network” S.R.L.	2	14.01.2016	<a href="http://www.trabia.com">www.trabia.com</a>	
137.	„Trust TV” S.R.L.	7	27.01.2016	-	
138.	„TV Carp” S.R.L.	7	22.01.2016		
139.	„TV Radiosistem” S.R.L.	7	26.01.2016		
140.	„TV-TRUC” S.R.L.	7	25.01.2016		
141.	„TV-Box” S.R.L.	7	22.01.2016		
142.	„TV-Net” S.R.L.	2, 7	12.01.2016		
143.	„TVSystem-Com” S.R.L.	7	12.01.2016		

Nr.	Denumire furnizor	Servicii (Anexe)	Data prezentării	Site	Adresa publicării pe pagina Internet
144.	„Uniflux-Line” S.R.L.	5	06.01.2016	<a href="http://www.uniflux-line.net">www.uniflux-line.net</a>	
145.	„Urscom-TV” S.R.L.	2,7	28.01.2016		
146.	„Vartera Plus” S.R.L.	7	14.01.2016		
147.	„Vertamar” S.R.L.	7	26.01.2016		
148.	„Vic Grup TV” S.R.L.	7	22.01.2016		
149.	„Videomag” S.R.L.	2,7	12.01.2016		
150.	„Vidoleno-Grup” S.R.L.	7	29.01.2016		
151.	„Voip Solutie” S.R.L.	3	20.01.2016	<a href="http://www.premiertelecom.md">www.premiertelecom.md</a>	<a href="http://premiertelecom.md/ro/article/reports">http://premiertelecom.md/ro/article/reports</a>
152.	„Zeon-Tehno” S.R.L.	2	22.01.2016		
153.	„Zorinalan” S.R.L.	2	01.02.2016		