

RAPORT

de activitate

pentru anul 2014



- Principalele realizări ale anului 2014
- Analize de piață
- Reglementarea utilizării resurselor de spectru radio
- Autorizare generală și licențiere
- Monitorizare și control
- Examinarea litigiilor
- Protecția drepturilor utilizatorilor finali
- Gestionarea și reglementarea utilizării resurselor de numerotare și tehnice
- Informare și comunicare
- Relații internaționale
- Resurse umane
- Concluzii. Prioritățile anului 2015

SUMAR

Cuvint înainte

3

1 PRINCIPALELE REALIZĂRI ALE ANULUI 2014

4

2 ANALIZE DE PIAȚĂ

5

- 2.1 Inițierea ciclului trei al analizei piețelor relevante 5
- 2.1.1 Piața de inițiere a apelurilor la puncte fixe din rețeaua publică de telefonie și piața de tranzit de trafic în rețelele publice de telefonie 5
- 2.1.2 Piața de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie fixă și piața de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie mobilă 6

3 REGLEMENTAREA UTILIZĂRII RESURSELOR DE SPECTRU RADIO

6

- 3.1 Reglementarea dreptului de utilizare a frecvențelor radio din benzile 800 MHz, 900 MHz și 1800 MHz 6
- 3.2 Eliberarea licențelor de utilizare a frecvențelor radio din benzile 800 MHz, 900 MHz și 1800 MHz 6
- 3.3 Expunerea la concurs a licențelor de utilizare a frecvențelor radio din banda 3600 – 3800 MHz 7
- 3.4 Aprobarea documentelor de concurs pentru eliberarea licențelor de utilizare a frecvențelor radio din banda 3400-3600 MHz 7
- 3.5 Actualizarea categoriilor de frecvențe radio libere 7

4 GESTIONAREA ȘI REGLEMENTAREA UTILIZĂRII RESURSELOR DE NUMEROTARE ȘI TEHNICE

7

- 4.1 Noi reglementări privind utilizarea resurselor de numerotare 8
- 4.2 Modificarea și completarea Procedurii de administrare a codurilor punctelor de semnalizare 8
- 4.3 Raportul de evaluare a implementării portabilității numerelor telefonice 9
- 4.4 Evoluția procesului de portare a numerelor 9

5 ALTE REGLEMENTĂRI ȘI HOTĂRÂRI

10

- 5.1 Aprobarea metodologiei de planificare a controlului de stat asupra activității de întreprinzător în domeniul comunicațiilor electronice în baza analizei criteriilor de risc 10
- 5.2 Modificarea și completarea formularelor de raportare statistică 11
- 5.3 Modificarea instrucțiunilor privind implementarea de către SA „Moldtelecom” a evidenței contabile separate 11

6 MONITORIZAREA PIEȚEI DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

12

- 6.1 Executarea obligațiilor speciale preventive impuse furnizorilor cu putere semnificativă de piață 12
- 6.2 Utilizarea resurselor de numerotare telefonică de către furnizori 12
- 6.3 Asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor 13
- 6.4 Procesarea datelor statistice raportate de furnizori 13
- 6.5 Implementarea sistemului de raportare on-line a datelor statistice 14

7 AUTORIZARE GENERALĂ ȘI LICENȚIERE

14

- 7.1 Autorizarea generală 14
- 7.1.1 Autorizarea activităților în zona de frontieră 16
- 7.2 Eliberarea licențelor pentru activitatea în domeniul tehnologiei informației 16
- 7.3 Eliberarea licențelor de utilizare a resurselor limitate 17
- 7.3.1 Licențe de utilizare a resurselor de numerotare 17
- 7.3.2 Licențe de utilizare a canalelor/frecvențelor radio 19
- 7.4 Eliberarea permiselor tehnice pentru stațiile de radiocomunicații 20

8 MONITORIZARE ȘI CONTROL

20

- 8.1 Monitorizarea aplicării de către furnizori a actelor normative și de reglementare 20
- 8.2 Controlul respectării legislației în domeniul comunicațiilor electronice 21
- 8.3 Contravenții 22

9 EXAMINAREA LITIGIILOR

23

- 9.1 Litigii dintre furnizori 23

10 PROTECȚIA DREPTURILOR UTILIZATORILOR FINALI

24

- 10.1 Respectarea de către furnizori a Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice 24
- 10.2 Informarea utilizatorilor finali despre drepturile și obligațiile acestora 25
- 10.3 Adresări și petiții 26

11 INFORMARE ȘI COMUNICARE

27

- 11.1 Procesul de consultare și comunicarea cu furnizorii 27
- 11.2 Comunicarea cu publicul 28
- 11.3 Comunicarea cu mass-media 28
- 11.4 Utilizarea paginii web oficiale a ANRCETI 29

12 RELAȚII INTERNAȚIONALE

29

- 12.1 Parteneriate și proiecte 29
- 12.1.1 Activitatea în cadrul Grupului EaPeReg 30
- 12.1.2 Proiect de cooperare pentru dezvoltare 30
- 12.1.3 Acorduri bilaterale 30
- 12.1.4 Proiecte de asistență tehnică TAIEX 31
- 12.2 Participarea la foruri europene și internaționale 31

13 RESURSE UMANE

32

- 13.1 Managementul resurselor umane 32
- 13.2 Formarea profesională a angajaților ANRCETI 33

14 CONCLUZII. PRIORITĂȚI PENTRU ANUL 2015

33



Stimați cititori,

Anul 2014 a fost un an important pentru ANRCETI, cu provocări ample, cu mize mari și implicații pe termen lung pentru sectorul de comunicații electronice. Am avut realizări importante, determinarea colegilor mei și dorința lor de a reuși, împreună cu cunoștințele lor, atenția la detalii și planificarea obiectivă ne-au ajutat să trecem cu bine de încercările acestui an, obținând succese notabile și adăugând o experiență valoroasă pentru viitor.

2014 va rămâne în istoria ANRCETI, dar și în cea a comunicațiilor electronice din țara noastră, drept anul în care a fost demarat și încheiat cu succes procesul de acordare a dreptului de utilizare de către furnizori a frecvențelor din benzile de frecvențe 800, 900 și 1800 MHz pentru furnizarea rețelelor și serviciilor publice de comunicații mobile celulare terestre pe un termen de 15 ani. A fost o acțiune de importanță istorică în urma căreia furnizorii și-au asigurat spectrul necesar de care au nevoie pentru dezvoltare în următorii 15 ani, utilizatorii au obținut acces la cele mai noi tehnologii de comunicații mobile disponibile în lume, bugetul de stat a beneficiat de taxe de licență în mărime de 62,5 milioane de Euro (peste 1 miliard de lei), iar echipa ANRCETI a obținut satisfacția unei misiuni importante duse la bun sfârșit.

Anul 2014 a fost unul important și din punct de vedere al măsurilor de reglementare luate de ANRCETI în scopul stimulării concurenței în sectorul de comunicații electronice și protecției drepturilor utilizatorilor finali. Astfel, a fost inițiat ciclul trei al analizei piețelor relevante de comunicații electronice, au fost implementate noi reglementări privind utilizarea resurselor de numerotare, au fost elaborate câteva ghiduri utile pentru furnizori și utilizatorii finali, desfășurată campania de informare "Cunoaște - ți drepturile de consumator al serviciilor de comunicații electronice" și organizat, în premieră, un sondaj de opinie privind nivelul de utilizare a serviciilor de comunicații electronice și gradul de satisfacție a consumatorilor acestor servicii. Detaliile despre aceste și multiple alte acțiuni și măsuri luate de ANRCETI în anul 2014 le veți găsi în prezentul raport.

Faptele descrise în raport confirmă că 2014 va rămâne în istoria ANRCETI ca un an reușit pentru echipa noastră, dar și pentru întregul sector al comunicațiilor electronice din R. Moldova. Împreună cu colegii mei, suntem pregătiți să transformăm anul 2015, când ANRCETI va aniversa 15 ani de la fondare, într-un an de activitate rodnică care va aduce beneficii participanților la piața de comunicații electronice.

Grigore VARANIȚA
Director ANRCETI

1 PRINCIPALELE REALIZĂRI ALE ANULUI 2014

Activitățile desfășurate de ANRCETI în cursul anului 2014 au fost, în principal, axate pe sarcinile stabilite în planul său anual de activitate. Eforturile echipei ANRCETI au fost preponderent concentrate pe atingerea următoarelor obiective: promovarea concurenței și a investițiilor în infrastructura comunicațiilor electronice, crearea condițiilor necesare pentru dezvoltarea tehnologiilor și serviciilor în bandă largă, monitorizarea respectării de către furnizori a normelor legale și asigurarea protecției drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor finali ai serviciilor de comunicații electronice.

Unul din principalele evenimente ale anului 2014 pe piața de comunicații electronice a fost eliberarea de către ANRCETI, pentru cei trei furnizori de comunicații mobile (Orange Moldova, Moldcell și Moldtelecom), a noilor licențe de utilizare a frecvențelor radio din benzile 800 MHz, 900 MHz și 1800 MHz, pentru următorii 15 ani, în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice mobile, licențe acordate în condiții de neutralitate tehnologică. Punerea în aplicare a acestor licențe, cu începere din 6 noiembrie 2014, a marcat începutul unei noi etape de dezvoltare a sectorului național de radiocomunicații și de promovare a serviciilor inovative de acces mobil la Internet în bandă largă, servicii care vor ușura munca și viața cotidiană a cetățenilor.

Regimul de neutralitate tehnologică a utilizării frecvențelor din benzile 800 MHz, 900 MHz și 1800 MHz, prevăzut de condițiile de licență, oferă titularilor de licență posibilitatea de a alege și utiliza tehnologia GSM sau orișicare din tehnologiile compatibile cu aceasta (HSPA, WIMAX, 3G, 4G/LTE, etc), precum și de a decide independent momentul migrației tehnologice fără o decizie administrativă în acest sens. Deja în decembrie 2014, un furnizor (Moldtelecom) a făcut uz de posibilitatea de a utiliza frecvențele obținute în banda 900 MHz în condiții de neutralitate tehnologică. Acesta a implementat în banda 900 MHz, în premieră pentru țara noastră, echipamente de radioacces HSPA (3G), reușind astfel să îmbunătățească în mod semnificativ aria de acoperire a rețelei sale 3G, care a funcționat anterior doar în banda de frecvențe 2100 MHz. Astfel, Republica Moldova a devenit a treia țară în CSI în care tehnologia 3G a fost implementată în banda de frecvențe radio 900 MHz.

Efecte directe asupra intensificării concurenței pe piața de telefonie și maximizării beneficiilor pentru utilizatorii finali ai serviciilor respective l-au avut și alte două proiecte derulate de către ANRCETI în anul 2014. Este vorba de continuarea procesului de por-

tabilitate a numerelor în rețelele de telefonie mobilă și fixă, precum și de aplicarea, cu începere din 1 iulie 2014, a noilor tarife cu ridicata la serviciile de terminare a apelurilor în rețelele mobile și fixe orientate la costurile LRIC (Long-Run Incremental Cost - costuri incrementale pe termen lung). Prin hotărârile sale anterioare ANRCETI a obligat furnizorii cu putere semnificativă pe piețele respective să continue în anii 2013 - 2014 reducerea graduală (în patru etape a câte șase luni fiecare) a tarifelor cu ridicata pentru serviciile de terminare a apelurilor în rețelele mobile și fixe, astfel încât de la 1 iulie 2014 să aplice tarife bazate pe costurile LRIC. Aceste și alte măsuri de reglementare luate de ANRCETI urmăresc crearea condițiilor egale pentru toți furnizorii care activează pe piață, indiferent de dimensiunea rețelei, a bazei de abonați și a momentului intrării lor pe piață, astfel încât utilizatorii finali să se bucure de servicii de calitate la tarife mai mici pentru apelurile efectuate în alte rețele de telefonie mobilă și fixă.

În anul de referință, ANRCETI a mai desfășurat, în premieră, câteva acțiuni importante în scopul maximizării beneficiilor utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice. În februarie 2014, odată cu intrarea în vigoare a Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, care stabilește un set de prevederi noi referitoare la protecția drepturilor consumatorilor de servicii, ANRCETI a lansat campania de informare "Cunoaște - și drepturile de consumator al serviciilor de comunicații electronice" și, totodată, a demarat multiple acțiuni de monitorizare și control a modului în care furnizorii respectă prevederile regulamentului respectiv. În prezentul raport sunt descrise o serie de activități desfășurate în cadrul acestei campanii. Despre efectul lor putem judeca și după următorul fapt: în anul 2014, numărul persoanelor care au apelat la ajutorul ANRCETI prin intermediul liniei telefonice pentru informare - 080080080 a crescut cu mai bine de 220%: de la 8, în anul 2013, la 191, în anul 2014. Această creștere a fost cauzată, în mare parte, de campania de informare a ANRCETI despre drepturile consumatorilor de servicii, în urma căreia cetățenii au aflat mai multe informații utile despre ANRCETI și atribuțiile acestia de protejare a drepturilor consumatorilor.

În cadrul aceleiași campanii de informare, ANRCETI a organizat un sondaj de opinie despre nivelul de utilizare a serviciilor de comunicații electronice și gradul de satisfacție a consumatorilor acestor servicii, după care a făcut publice rezultatele acestuia în cadrul unei conferințe de presă și le-a publicat pe pagina sa web oficială. Sondajul efectuat la comanda ANRCETI este primul studiu de acest gen efectuat la nivel național și reprezintă un instrument eficient de măsurare a gradului de satisfacție a consumatorilor de

servicii, de evaluare a nivelului de utilizare a acestor servicii și a gradului de concurență pe toate segmentele de piață cercetate. Rezultatele acestui sondaj vor servi pentru ANRCETI drept puncte de reper în luarea unor decizii de natură să contribuie la creșterea transparenței furnizării serviciilor de comunicații electronice, îmbunătățirea calității acestora, dar și la ridicarea gradului de satisfacție a consumatorilor de servicii.

2 ANALIZE DE PIAȚĂ

Principalele obiective ale ANRCETI pentru anul 2014 la capitolul reglementarea economică a pieței de comunicații electronice au fost axate pe crearea condițiilor pentru dezvoltarea unei concurențe durabile, stimularea investițiilor în dezvoltarea sectorului de comunicații electronice și protecția drepturilor utilizatorilor finali.

În scopul realizării acestor obiective, ANRCETI a desfășurat următoarele activități:

- inițierea ciclului trei al analizei unor piețe relevante definite prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 85 din 28.04.2009* privind definirea listei piețelor relevante de rețele și/sau servicii de comunicații electronice;
- monitorizarea executării obligațiilor speciale preventive impuse anterior furnizorilor cu putere semnificativă de piață.

În anii 2010 – 2011, ANRCETI a efectuat primul ciclu al analizei piețelor de comunicații electronice în vederea reglementării preventive a acestora. În cadrul acestei lucrări, ANRCETI a desemnat furnizorii cu putere semnificativă pe toate cele nouă piețe identificate drept susceptibile reglementării preventive (o piață cu amănuntul și opt piețe cu ridicata) și le-a impus, conform Legii comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15.11.2007 (în continuare - *Legea nr.241/2007*), un set de obligații speciale preventive.

În anul 2013 ANRCETI a efectuat ciclul doi al analizei piețelor relevante, în cadrul căreia toate cele nouă piețe au fost identificate drept susceptibile reglementării preventive, au fost desemnați furnizorii cu putere semnificativă pe aceste piețe, menținute și/sau modificate obligațiile speciale preventive impuse acestor furnizori în cadrul primului ciclu al analizei piețelor și/sau impuse obligații noi.

În anul 2014, ANRCETI a reluat analiza piețelor relevante de comunicații electronice în vederea reglementării preventive a acestora.

2.1 Inițierea ciclului trei al analizei piețelor relevante

ANRCETI a inițiat ciclul trei al analizei piețelor relevante de comunicații electronice în temeiul art. 53 alin. (1) din *Legea nr.241/2007* care stabilește că ANRCETI efectuează analiza piețelor relevante cel puțin o dată la doi ani, în scopul constatării existenței concurenței efective pe aceste piețe, și revizuieste măsurile de reglementare preventivă în vederea impunerii, menținerii, modificării sau retragerii acestora furnizorilor de comunicații electronice desemnați cu putere semnificativă de piață.

ANRCETI a finalizat analiza a două piețe relevante: piața de inițiere a apelurilor la puncte fixe din rețeaua publică de telefonie (Piața 2) și piața de tranzit de trafic în rețelele publice de telefonie (Piața 9) și a emis decizii privind măsurile de reglementare preventive a acestora.

În același an ANRCETI a supus procedurii de consultare publică analizele a încă două piețe relevante: piața de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie fixă (Piața 3) și piața de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie mobilă (Piața 7), după care, în primul semestru al anului 2015, urmează să aprobe hotărârile privind identificarea piețelor respective drept susceptibile reglementării preventive și desemnarea furnizorilor cu putere semnificativă pe aceste piețe.

2.1.1 Piața de inițiere a apelurilor la puncte fixe din rețeaua publică de telefonie și piața de tranzit de trafic în rețelele publice de telefonie

În urma analizei pieței de inițiere a apelurilor la puncte fixe din rețeaua publică de telefonie (Piața 2) și a pieței de tranzit de trafic în rețelele publice de telefonie (Piața 9) ANRCETI a concluzionat că definirea pieței produsului, în ambele cazuri, nu diferă de cea stabilită în cadrul ciclului precedent al analizei de piață. Limitele geografice ale ambelor piețe au fost determinate drept teritoriul național, iar testul celor trei criterii a demonstrat că piețele respective sunt susceptibile reglementării preventive.

Analiza detaliată a piețelor 2 și 9, în care au fost examinate o serie de criterii pe care ANRCETI le consideră corespunzătoare, au arătat că S.A. "Moldtelecom" rămâne în continuare furnizor cu putere semnificativă pe ambele piețe. În consecință, ANRCETI a desemnat S.A."Moldtelecom" drept furnizor cu putere semnificativă pe piața 2 și a decis să mențină obligațiile speciale preventive impuse acestui furnizor prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI*

nr. 27 din 01.11.2011. O decizie similară ANRCETI a luat și în cazul pieței 9. Astfel, ANRCETI a desemnat S.A. „Moldtelecom” drept furnizor cu putere semnificativă pe piața 9 și a menținut obligațiile speciale preventive impuse acestui furnizor prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 28 din 01.11.2011*.

2.1.2 Piața de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie fixă și piața de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie mobilă

Proiectele de analiză a pieței de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie fixă (Piața 3) și a pieței de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie mobilă (Piața 7) și proiectele de hotărâri ale Consiliului de Administrație al ANRCETI privind măsurile de reglementare preventivă a acestor piețe au fost supuse procedurii de consultare publică în perioada 26 noiembrie – 11 decembrie 2014. Conform Programului de elaborare a actelor de reglementare ale ANRCETI, proiectele respective urmează să fie aprobate în primul semestru al anului 2015.

3 REGLEMENTAREA UTILIZĂRII RESURSELOR DE SPECTRU RADIO

În activitatea sa de reglementare a utilizării resurselor spectrului de frecvențe radio, desfășurată în anul 2014, ANRCETI a pus accentul pe crearea condițiilor necesare pentru implementarea și dezvoltarea rețelilor și serviciilor publice de comunicații electronice cu acces radio în bandă largă și pe implementarea regimului de neutralitate tehnologică a utilizării frecvențelor din benzile 800 MHz, 900 MHz și 1800 MHz. Aceste măsuri au fost luate în scopul realizării obiectivelor stabilite în Programul de management al spectrului de frecvențe radio pe anii 2013 - 2020, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 116 din 11.02.2013.

3.1 Reglementarea dreptului de utilizare a frecvențelor radio din benzile 800 MHz, 900 MHz și 1800 MHz

În temeiul *Legii nr. 241/2007* și Programului de management al spectrului de frecvențe radio pe anii 2013-2020, Consiliul de Administrație al ANRCETI a adoptat la 14 iulie 2014 *Hotărârea nr. 30 privind limitarea numărului de licențe de utilizare a frecvențelor radio din benzile de frecvențe 800 MHz, 900 MHz și 1800 MHz*. Scopul principal al acestei hotărâri rezidă în asigurarea unei evoluții succesive a rețelilor de comunicații electronice mobile celulare deja construite și furnizate autorizat de către furnizorii existenți pe piață.

Prin Hotărârea sa, Consiliul de Administrație al ANRCETI a limitat numărul de licențe după cum urmează:

- trei licențe pentru utilizarea frecvențelor radio din banda de frecvențe radio de 800 MHz [regim FDD - frequency-division duplex cu lărgimea totală a câte 20 MHz (2x10 MHz)];
- trei licențe pentru utilizarea frecvențelor radio din benzile de 900 MHz [regim FDD, două licențe cu lărgimea totală a câte 20 MHz (2x10MHz) fiecare și o licență cu lărgimea totală de 10 MHz (2x5MHz)];
- trei licențe pentru utilizarea frecvențelor radio din banda 1800 MHz [regim FDD, cu lărgimea totală a câte 50 MHz (2x25 MHz) fiecare].

3.2 Eliberarea licențelor de utilizare a frecvențelor radio din benzile 800 MHz, 900 MHz și 1800 MHz

La 28 iulie 2014 ANRCETI a adoptat opt decizii de eliberare, prin încredințare directă, a licențelor de utilizare a frecvențelor radio din benzile 800 MHz, 900 MHz și 1800 MHz, inclusiv două - în banda 800 MHz, trei - în banda 900 MHz și trei - în banda 1800 MHz. Drept temei al acestor decizii au servit solicitările depuse de furnizorii care furnizau deja în mod autorizat rețele și servicii de comunicații electronice terestre mobile în Republica Moldova, expirarea termenelor de valabilitate (05.11.2014) a licențelor deținute de S.A. „Orange Moldova” și S.A. „Moldcell” și necesitatea asigurării continuității serviciilor de comunicații mobile terestre, a beneficiilor utilizatorilor finali și dezvoltarea concurenței pe această piață. Licențele au fost acordate pe un termen de 15 ani, începând cu 6 noiembrie 2014.

S.A. „Orange Moldova” și S.A. „Moldcell” au obținut câte trei licențe fiecare: câte o licență de utilizare a frecvențelor din banda 800 MHz (cu lărgimea totală de 20 MHz (2x10MHz), banda 900 MHz (cu lărgimea totală de 20 MHz (2x10MHz) și banda 1800 MHz (cu lărgimea totală de 50 MHz (2x25 MHz)). S.A. „Moldtelecom” a obținut două licențe - o licență de utilizare a frecvențelor din banda 900 MHz (cu lărgimea totală de 10 MHz (2x5MHz) și o licență pentru banda 1800 MHz (cu lărgimea totală de 50 MHz (2x25 MHz)). În total, cei trei furnizorii au achitat la bugetul de stat, pentru licențele primite, echivalentul în lei moldovenești a 62,5 milioane Euro (peste 1 miliard de lei).

Toate licențele au fost acordate de către ANRCETI, în premieră, în regim de neutralitate tehnologică. Aceasta înseamnă că titularii de licență sunt în drept să aleagă singuri și să utilizeze în benzile de frecvențe respective, fără o decizie administrativă permisivă, orice tehnologie compatibilă cu sistemele GSM (2G)-UMTS/HSPA, WIMAX (3G), LTE (4G), precum și tehnologiile îmbunătățite bazate pe familia standardelor enumerate, având, totodată,

obligatia de a asigura continuitatea furnizării serviciilor. Până în vara anului 2014, toate licențele de utilizare a frecvențelor radio, acordate de ANRCETI, ofereau furnizorilor posibilitatea de a utiliza doar o tehnologie anumită pentru fiecare bandă. Spre exemplu, în benzile de frecvențe 900 și 1800 MHz licențele respective permiteau doar utilizarea sistemelor GSM.

După eliberarea noilor licențe, volumul total de spectru disponibil furnizorilor de rețele mobile în benzile 800 MHz, 900 MHz și 1800 MHz a crescut, față de volumul de spectru deținut de ei până în vara anului 2014 în aceste benzi cu circa 195%, fapt ce le va permite să asigure o dezvoltare durabilă a rețelor pe care le operează. Datorită calităților mai bune de propagare a undelor în frecvențele respective, resursele obținute vor da posibilitate furnizorilor să dezvolte cu costuri mai mici atât sistemele tradiționale GSM, dar și rețelele mobile de bandă largă 3G și 4G (în viitor – sisteme 5G sau și mai avansate), asigurând o acoperire mai bună a teritoriului și populației cu semnal radio emis de rețelele mobile de bandă largă.

3.3 Expunerea la concurs a licențelor de utilizare a frecvențelor radio din banda 3600 – 3800 MHz

În conformitate cu prevederile Programului de management al spectrului de frecvențe radio pe anii 2013-2020, ANRCETI a expus repetat la concurs, în perioada 1 octombrie – 19 noiembrie 2014, patru licențe de utilizare a frecvențelor radio din banda 3600-3800 MHz în scopul furnizării rețelor și serviciilor publice de comunicații electronice în bandă largă.

Licențele pentru dreptul de utilizare a patru sub-benzi de frecvențe radio din banda 3600-3800 MHz (3600-3650 MHz, 3650-3700 MHz, 3700- 3750 MHz și 3750-3800 MHz) cu lărgimea de 50 MHz fiecare, urmau să fie eliberate de către ANRCETI pe un termen de 15 ani.

Întrucât nici una din licențele expuse la concurs nu a fost solicitată, Comisia de concurs a declarat nule rezultatele acestuia.

Conform Tabelului Național de Atribuire a Benzilor de Frecvență, aprobat prin Hotărârea Comisiei de stat pentru frecvențe radio a Republicii Moldova nr.11 din 27.04 2000, bandă de frecvențe 3600-3800 MHz are utilizare neguvernamentală și este atribuită serviciilor de radiocomunicații cu statut secundar – mobil.

3.4 Aprobarea documentelor de concurs pentru eliberarea licențelor de utilizare a frecvențelor radio din banda 3400-3600 MHz

În perioada de raport, ANRCETI a elaborat două documente necesare pentru expunerea la concurs a patru

licențe de utilizare a frecvențelor radio din banda 3400-3600 MHz în scopul furnizării rețelor și serviciilor publice de comunicații electronice mobile terestre de acces radio de bandă largă și acces radio fix. Este vorba de Condițiile speciale tip de licență pentru utilizarea resurselor respective și Caietul de sarcini pentru acest concurs. Aceste documente au fost aprobate prin *Hotărârile Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 59 și, respectiv, nr. 58 din 30.12.2014*. La 19 ianuarie 2015 ANRCETI a anunțat un concurs deschis, internațional, cu aplicarea procedurii de selectare comparativă, pentru atribuirea dreptului de utilizare a frecvențelor radio din banda 3400-3600, concurs care a durat până la 13 martie 2015.

Conform Tabelului Național de Atribuire a Benzilor de Frecvență, banda de frecvențe 3400-3600 MHz are utilizare neguvernamentală și este atribuită serviciilor de radiocomunicații cu statut primar – fix, fix prin satelit mobil și cu statut secundar -radiolocație.

3.5 Actualizarea categoriilor de frecvențe radio libere

Prin *Hotărârea sa nr. 34 din 24.07.2014*, Consiliul de Administrație al ANRCETI a adus *Hotărârea nr.126 din 02.06.2009* cu privire la stabilirea categoriilor de frecvențe radio a căror utilizare în Republica Moldova nu este supusă regimului de autorizare generală și este permisă fără obținerea unei licențe de utilizare a canalelor/frecvențelor radio sau a permisului tehnic în conformitate cu modificările operate în anul 2014 de Conferința Europeană a Administrațiilor de Poștă și Telecomunicații (CEPT) la Recomandarea ERC 70-03.

Prin hotărârea menționată mai sus Consiliul a aprobat modificarea pct. 2 al Hotărârii nr.126 din 02.06.2009 și o nouă redacție a Anexei la această hotărâre. În anexă sunt incluse 13 categorii de dispozitive/echipamente cu rază mică de acțiune, care au fost transpuse din Recomandarea CEPT/ERC 70-03 și alte două tipuri de dispozitive cu rază mică de acțiune, care sunt reflectate în Decizia ERC/DEC (98)25 și Decizia ERC/DEC(05)12.

Conform Hotărârii Consiliului de Administrație, dispozitivele/echipamentele cu rază mică de acțiune/frecvențele libere pot fi utilizate doar cu respectarea Reglementării tehnice „Parametrii tehnici de emisie ai dispozitivelor cu rază mică de acțiune”, aprobată prin Ordinul Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor nr. 16 din 21.02. 2014.

4 GESTIONAREA ȘI REGLEMENTAREA UTILIZĂRII RESURSELOR DE NUMEROTARE ȘI TEHNICE

În anul de referință, ANRCETI a continuat activitatea de îmbunătățire a cadrului de reglementare

privind utilizarea numerelor și codurilor din Planul Național de Numerotare (PNN), de punere în aplicare a noilor prevederi ale PNN, aprobate prin Ordinul Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor nr.57 din 02.07.2014, în particular a celor ce vizează condițiile de atribuire și utilizare a numerelor naționale scurte 116006 și 116117 pentru servicii armonizate cu caracter social și a numerelor naționale scurte de forma 15xx ca numere cu tarif special (*Premium rate*).

4.1 Noi reglementări privind utilizarea resurselor de numerotare

În urma modificării și completării PNN privind includerea a doua numere naționale scurte pentru servicii armonizate cu caracter social: 116006 - *linia de asistență telefonică pentru victimele infracțiunilor* și 116117 - *serviciul medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor de urgență*, ANRCETI a actualizat patru hotărâri ale Consiliului de Administrație. Este vorba de hotărârile nr. 58 din 21.12.2010 pentru aprobarea Procedurii privind administrarea resurselor de numerotare telefonică, nr. 17 din 12.07.2011 privind reglementarea accesului la numerele naționale scurte pentru servicii armonizate la nivel european cu caracter social de forma 116xxx, nr. 19 din 12.07.2011 pentru aprobarea condițiilor speciale de licență privind utilizarea numerelor naționale scurte de forma 116xxx și nr.06 din 27.03.2012 privind stabilirea grilei de punctaj pentru evaluarea criteriilor de selectare a furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice, care vor obține licențe de utilizare a numerelor naționale scurte de forma 116xxx.

Prin efectuarea lucrării respective, ANRCETI a adus hotărârile nominalizate în conformitate cu noile prevederi ale PNN și cu recomandările din Decizia Comisiei Europene 2007/116/CE privind rezervarea seriei naționale de numere care încep cu „116” ca numere armonizate pentru servicii armonizate cu caracter social și Decizia 2009/884/CE privind identificarea serviciului *linia de asistență telefonică pentru victimele infracțiunilor și serviciului medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor de urgență* ca servicii armonizate cu caracter social.

Hotărârile menționate mai sus stabilesc regulile de alocare a numerelor naționale scurte 116006 și 116117, unele obligații noi pentru furnizori și condiții asociate dreptului de utilizare a numerelor respective pentru servicii armonizate cu caracter social.

Întrucât în urma modificării și completării PNN semnificația numerelor naționale scurte de forma „15xx” au căpătat destinația de numere scurte cu tarif special (*Premium rate*), Consiliul de Administrație

al ANRCETI a procedat la revizuirea a două hotărâri privind numerele pentru serviciile cu tarif special. Prin *Hotărârile nr. 53 și nr. 54 din 4.12.2014*, ANRCETI a modificat anexa la *Hotărârea nr. 81 din 17.04. 2009* cu privire la aprobarea condițiilor speciale de licență privind utilizarea numerelor pentru serviciile cu tarif special *Premium rate* în rețelele de comunicații electronice și, respectiv, *Hotărârea nr. 16 din 19.05. 2010* privind accesul la numerele cu tarif special *Premium rate* furnizat în rețelele publice de comunicații electronice.

Hotărârile nominalizate stabilesc condițiile și regulile de utilizare a numerelor *Premium rate* din PNN cu concretizarea faptului că apelarea acestor numere se efectuează în formatul prevăzut de PNN fără o altă specificare suplimentară. De asemenea, a fost operată o modificare care permite taxarea serviciilor de conținut, inclusiv per mesaj, după caz, ținându-se cont de tipul serviciului.

În același timp, luând în considerare solicitările furnizorilor, prin *Hotărârea sa nr. 38 din 11.09. 2014* Consiliul de Administrație al ANRCETI a operat modificări și completări la *Hotărârea nr. 58 din 21.12.2010* privind aprobarea Procedurii de administrare a resurselor de numerotare telefonică, conform cărora numerele de forma 1500 - 1559 au obținut destinația de numere scurte pentru servicii cu tarif special (*Premium rate*), iar numerele de forma 1300- 1319 - destinația de numere scurte pentru servicii non-comunicații (numere ce se utilizează de către agenții economici care deservesc rețele electrice, rețele termice, gaze, rețele de apă și canalizare, etc.).

4.2 Modificarea și completarea Procedurii de administrare a codurilor punctelor de semnalizare

Pornind de la necesitatea extinderii volumului de resurse tehnice necesare pentru identificarea rețelilor sau a unor elemente de rețea în vederea asigurării procesării semnalelor transmise pentru stabilirea și menținerea legăturilor de comunicație, Consiliul de Administrație al ANRCETI prin *Hotărârea nr.15 din 29.05.2014* a actualizat Procedura de administrare a codurilor punctelor de semnalizare, aprobată prin *Hotărârea nr.27 din 2.09. 2010*. Astfel, ANRCETI a completat lista resurselor tehnice existente cu numerele de rutare a apelurilor, numere ce sunt utilizate în cadrul rețelilor publice de telefonie în scopul rutării corecte a apelurilor către un număr portat. Conform prevederilor PNN, numerele de rutare sunt alocate din șirul de numere scurte 17xx.

Prin aceeași hotărâre, ANRCETI a decis să pună la dispoziția furnizorilor de rețele publice mobile și

fixe resurse tehnice noi, care le va permite să diminueze la maximum riscurile apariției dificultăților în facturarea traficului de terminare, provenit din rețelele publice fixe care nu sunt interconectate direct cu rețelele pe care le operează. Soluția tehnică pentru identificarea rețelei în care sunt originate apelurile constă în aplicarea codurilor punctelor de semnalizare, care sunt utilizate în cadrul sistemelor de semnalizare pe canal comun SS7 și identifică noduri ale rețelei în vederea transmiterii informațiilor de semnalizare. În funcție de nivelul la care se realizează interconectarea, codurile punctelor de semnalizare pot fi internaționale sau naționale. În acest sens, Hotărârea Consiliului de Administrație stabilește activarea de către furnizori a resurselor tehnice atribuite în cel mult 6 luni de la data atribuirii acestora și utilizarea efectivă a unui număr semnificativ de coduri ale punctelor de identificare naționale dintr-un singur bloc.

4.3 Raportul de evaluare a implementării portabilității numerelor telefonice

În conformitate cu prevederile Programului de implementare a portabilității numerelor pentru anii 2011 – 2013, ANRCETI a elaborat și lansat, în martie 2014, Raportul de evaluare „Implementarea portabilității numerelor în Republica Moldova”. Documentul a fost prezentat în cadrul unei conferințe de presă, desfășurată la 18 martie, iar ulterior – publicat pe pagina web oficială a ANRCETI. Perioada de referință a raportului este: 01.07.2013 – 31.12.2013 - pentru rețelele de telefonie mobilă și 01.08.2013 – 31.12.2013 - pentru rețelele de telefonie fixă.

În document sunt prezentate obiectivele și etapele organizatorice parcurse până la lansarea serviciului de portare a numerelor în rețelele de telefonie mobilă și fixă, analiza indicatorilor de progres și performanță a implementării portabilității numerelor, stabiliți în Programul menționat mai sus, precum și impactul acestui proiect asupra pieței serviciilor de telefonie.

Potrivit raportului, obiectivele principale ale Programului de implementare a portabilității numerelor - dezvoltarea concurenței, oferirea unor servicii noi la prețuri accesibile pentru utilizatori, reducerea diferențelor dintre tarifele pentru apelurile în rețea și în afara rețelei, încurajarea investițiilor în infrastructură - au fost îndeplinite. Astfel, în urma lansării serviciului de portare a numerelor s-a întărit concurența între furnizori, fapt care a maximizat beneficiile utilizatorilor finali de telefonie.

Analiza evoluției indicatorilor înregistrați de furnizorii de telefonie mobilă în trimestrele III și IV ale

anului 2013, prezentați în raport, arată că volumul apelurilor mobile “spre alte rețele mobile”, “spre rețele fixe” și “spre rețele internaționale” a crescut esențial, față de trimestrul II al aceluiași an, o parte din acești indicatori înregistrând o creștere de peste 100%. Această evoluție a fost determinată de sporirea concurenței pe două segmente ale pieței: apeluri naționale în afara rețelei și apeluri internaționale. În același timp, a sporit traficul total de minute deservit de rețeaua fiecărui furnizor de servicii de telefonie mobilă, iar valoarea indicatorului “venit per minut” a înregistrat o scădere la toți cei trei furnizori de telefonie mobilă. Aceste date demonstrează că utilizatorii finali au obținut servicii pentru care au achitat în mediu mai puțin per minut, decât până la implementarea serviciului de portare a numerelor.

În raport se mai arată că ANRCETI apreciază drept satisfăcătoare evoluția indicatorilor de progres și performanță în realizarea acțiunilor de implementare a proiectului privind portabilitatea numerelor în Republica Moldova și consideră că obiectivele acestui proiect au fost realizate. Totodată, ANRCETI califică drept salutar faptul că furnizorii implicați în procesul de portare a numerelor nu percep de la utilizatorii finali taxe pentru prestarea serviciului respectiv.

4.4 Evoluția procesului de portare a numerelor

În anul 2014, ANRCETI a continuat activitatea de monitorizare a procesului de portare a numerelor în rețelele de telefonie, respectarea reglementărilor în vigoare de către furnizorii implicați în acest proiect și Administratorul bazei de date centralizate (BDC) pentru portabilitatea numerelor. Rezultatele monitorizării au arătat că în perioada de raport nu au fost înregistrate nereguli serioase.

În ceea ce privește statistica numerelor portate, informația preluată din BDC arată că în perioada iulie 2013 (la 1.07.2013 portabilitatea numerelor a devenit disponibilă în rețelele mobile, iar la 31.07.2013 - în rețelele fixe) – decembrie 2014 au fost portate în total 66 235 de numere, dintre care 59 724 numere de telefonie mobilă și 6 511 - de telefonie fixă.

Anul 2014 a fost marcat de o scădere neînsemnată a numărului de portări în primul semestru al anului atât în rețelele mobile, cât și în cele fixe, și de o creștere ușoară a acestui indicator în semestrul doi al anului. În total, în anul de referință au fost portate 37 685 de numere telefonice, dintre care 33 839 numere de telefonie mobilă și 3 846 - de telefonie fixă.

Evoluția numărului de portări a numerelor telefonice este prezentată în diagrama de mai jos.

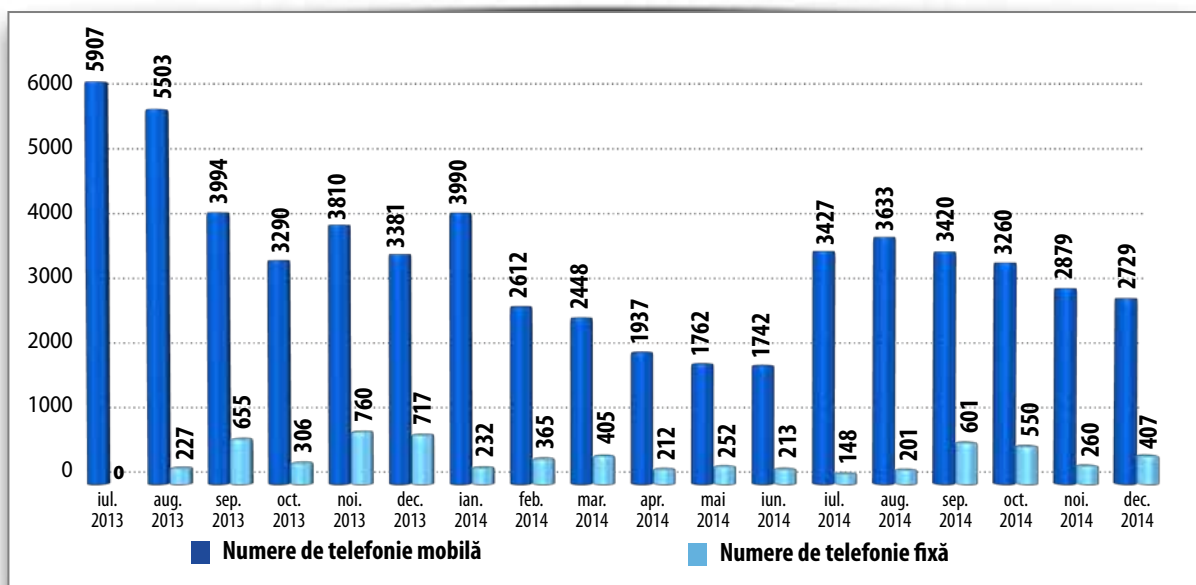


Diagrama 1 Dinamica portării numerelor în rețelele mobile și fixe, perioada iulie 2013– decembrie 2014

Sursa: ANRCETI

În anul 2014, numărul mediu de portări lunare în rețelele de telefonie mobilă a fost de 2 578 numere, iar în rețelele de telefonie fixă - de 320 numere. În luna ianuarie 2014 s-a înregistrat cel mai mare număr de portări în rețelele de telefonie mobilă - 3 990, iar în luna septembrie - cele mai multe portări în rețelele de telefonie fixă - 601. Numărul mic de portări al numerelor de telefonie fixă se explică prin lipsa rețelilor fixe alternative cu acoperire națională și imposibilitatea tehnică a abonaților, conectați la rețeaua fixă în baza tehnologiilor analogice, de a utiliza serviciul de portare a numerelor telefonice.

Din cele 33 839 de numere de telefonie mobilă portate în anul 2014 cele mai multe a primit în rețeaua proprie S.A."Moldcell" - 18 470 de numere. S.A."Orange Moldova" a primit în rețeaua sa 8 127 numere și S.A."Moldtelecom" (Unite) - 7 242. În același timp, S.A."Orange Moldova" a portat în alte rețele 21 458 de numere, S.A."Moldcell" - 9 887 și S.A."Moldtelecom" (Unite) - 2 495 de numere.

Cele 3 846 numere de telefonie fixă au fost portate în rețelele a 24 de furnizori de telefonie fixă. Dintre acestea, cele mai multe numere au fost portate către rețelele fixe ale "Starnet Soluții" S.R.L. (2325), S.A."Orange Moldova" (595) și "Arax-Impex" S.R.L. (867).

5 ALTE REGLEMENTĂRI ȘI HOTĂRÂRI

5.1 Aprobarea metodologiei de planificare a controlului de stat asupra activității de întreprinzător în domeniul comunicațiilor electronice în baza analizei criteriilor de risc

Metodologia de planificare a controlului de stat asupra activității de întreprinzător în domeniul comunicațiilor electronice în baza analizei criteriilor de risc a fost aprobată prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.51 din 4.12.2014* și a intrat în vigoare la 23.01. 2015 odată cu publicarea acesteia în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

ANRCETI a elaborat și aprobat metodologia respectivă în vederea executării Legii privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător nr.131 din 08.06.2012 (în continuare - *Legea nr.131/2012*), potrivit căreia unul din principiile fundamentale ale controlului este efectuarea acestuia în baza evaluării riscurilor, principiu care, prin prisma art.1 alin. (3) din aceeași lege, nu contravine prevederilor legislației în vigoare privind activitatea de control și supraveghere a ANRCETI, ci le completează.

Documentul în cauză stabilește cadrul organizatoric și metodologic al procesului de evaluare a riscurilor la planificarea controlului de stat asupra activității de întreprinzător în domeniul comunicațiilor electronice și modalitatea de acordare a punctajului corespunzător după o scară prestabilită, prin raportarea acestuia la ponderea fiecărui criteriu de risc în funcție de relevanța lui pentru nivelul general de risc, reprezentând, astfel, un ansamblu de criterii de risc după care se va conduce ANRCETI la selectarea furnizorilor care urmează a fi supuși controalelor planificate.

Criteriile de risc prevăzute în metodologie sunează un set de circumstanțe sau de însușiri ale subiectului și/sau obiectului pasibil controlului și/sau ale raporturilor anterioare dintre furnizorul pasibil controlului și ANRCETI, existența și intensitatea cărora pot indica probabilitatea furnizării necalitative a serviciilor de comunicații electronice, încălcării condițiilor autorizării generale sau ale licenței, prevederilor legilor, ale altor acte normative și ale reglementărilor privind activitatea din domeniul comunicațiilor electronice. Conform metodologiei, fiecare criteriu de risc se repartizează pe grade/nivele de intensitate, punctate conform valorii gradului de risc, iar scara valorică a acestora este cuprinsă între 1 și 5, unde 1 reprezintă gradul minim și 5 gradul maxim de risc.

ANRCETI consideră că aplicarea metodologiei va eficientiza controlul activității de întreprinzător în domeniul comunicațiilor electronice și va spori beneficiul public prin maximizarea randamentului activității ANRCETI la efectuarea controalelor.

5.2 Modificarea și completarea formularelor de raportare statistică

La finele anului 2014, Consiliul de Administrație al ANRCETI a operat prin *Hotărârea sa nr. 52 din 4.12.2014* un set de modificări și completări la cinci anexe ale *Hotărârii Consiliului nr. 33 din 17.11.2011*: Anexa nr.1 "CE-1. Rețele operate și servicii furnizate", Anexa nr.2 "CE-2. Rețele și servicii fixe", Anexa nr.3 "CE-3. Rețele și servicii mobile", Anexa nr.4 "CE-4. Rețele și servicii audiovizuale" și Anexa nr.6 – Instrucțiuni privind formularele de rapoarte statistice ale furnizorului de comunicații electronice.

Aprobarea acestei hotărâri a fost cauzată de evoluțiile și tendințele de pe piața de comunicații electronice, apariția unor tehnologii și servicii noi, precum și de necesitatea actualizării și îmbunătățirii categoriilor de informații colectate de ANRCETI. Conform hotărârii Consiliului, furnizorii de rețele de comunicații electronice, care au obținut venituri din activitățile legate

de construirea, instalarea și mentenanța rețelilor de comunicații electronice, vor raporta ANRCETI trimestrial date statistice despre venituri, personal și investiții, completând formularele statistice CE-2, CE-3 și CE-4 conform relevanței în raport cu activitățile lor. În toate cele patru formulare statistice (CE-1, CE-2, CE-3, CE-4) a fost inclus un set de indicatori noi, solicitați de către Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor, unii indicatori au fost excluși, iar alții - expuși în redacție nouă.

Modificările și completările operate în formularele statistice sunt reflectate în Instrucțiunile privind formularele de rapoarte statistice ale furnizorului de comunicații electronice. ANRCETI consideră că această lucrare va facilita raportarea de către furnizori a indicatorilor statistici și agregarea acestora de către specialiștii săi în vederea evaluării corecte a situației și tendințelor de dezvoltare a pieței de comunicații electronice.

5.3 Modificarea instrucțiunilor privind implementarea de către S.A. „Moldtelecom” a evidenței contabile separate

Modificarea Instrucțiunilor privind implementarea de către S.A. „Moldtelecom” a evidenței contabile separate în cadrul contabilității interne de gestiune, aprobate prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 09 din 22.04.2011*, a fost cauzată de prelungirea, conform Ordinului Ministerului Finanțelor nr. 166 din 28.11.2013, a termenul de aplicare a standardelor naționale de contabilitate armonizate cu standardele internaționale de raportare financiară cu un an - de la 1 ianuarie 2014 la 1 ianuarie 2015.

Prin hotărârea sa ANRCETI a modificat pct. 8.5 din Instrucțiuni, care stabilea că S.A. „Moldtelecom” are obligația să raporteze rezultatele financiare separate în baza costurilor curente pentru prima dată în anul 2014 pentru anul 2013, sau mai devreme, dacă aceasta reiese din legislația financiar-contabilă sau politica corporativă a Furnizorului de raportare financiară statutară. Nouă redacție a pct. 8.5, aprobată de ANRCETI, stabilește că S.A. „Moldtelecom” are obligația să raporteze rezultatele financiare separate în baza costurilor curente în cazul în care legislația financiar-contabilă impune o asemenea obligație de raportare financiară pentru politica contabilă corporativă a acestui furnizor.

Obligația de ținere a evidenței contabile separate a fost pusă în sarcina S.A. „Moldtelecom” în legătură cu puterea sa semnificativă pe toate cele 9 piețe relevante identificate de către ANRCETI drept susceptibile reglementării preventive.

6 MONITORIZAREA PIEȚEI DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

În activitatea sa de monitorizare a pieței de comunicații electronice, desfășurată în anul 2014, ANRCETI a continuat acțiunile de verificare a aplicării prevederilor actelor de reglementare cu caracter economic și tehnic ale Consiliului de Administrație, în particular a celor care vizează obligațiile speciale preventive impuse furnizorilor cu putere semnificativă de piață, regulile de utilizare a resurselor de numerotare, măsurarea și publicarea informațiilor privind asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor prestate, prezentarea de către furnizori a rapoartelor statistice privind situația trimestrială pe segmentele pieței de comunicații electronice pe care aceștia activează, precum și a rapoartelor privind venitul provenit din activitatea din domeniul comunicațiilor electronice.

6.1 Executarea obligațiilor speciale preventive impuse furnizorilor cu putere semnificativă de piață

Activitatea de monitorizare a respectării obligațiilor speciale preventive impuse furnizorilor cu putere semnificativă de piață a fost axată pe verificarea ofertelor de referință pentru interconectare și acces, acordurilor de interconectare și acces, modului de aplicare a tarifelor reglementate pentru terminarea apelurilor în rețelele de telefonie mobilă și de telefonie fixă, precum și a adresărilor unor furnizori privind nerespectarea obligațiilor respective de către furnizorii cu putere semnificativă de piață.

În același timp, ANRCETI a acordat consiliere unor furnizori cu putere semnificativă de piață în vederea definitivării ofertelor de referință pentru interconectare și acces. Astfel, conform *Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 56 din 26.09.2013* cu privire la impunerea obligațiilor speciale preventive S.A. „Moldtelecom” în legătură cu puterea sa semnificativă pe piața accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un punct fix, furnizorul respectiv a fost obligat să elaboreze și să publice ofertele sale de referință pentru acces.

În rezultatul monitorizării respectării acestei obligații de către S.A. „Moldtelecom” s-a constatat că furnizorul în cauză a elaborat și a făcut publice, în termenele stabilite, trei oferte de referință: pentru acces la canalizație, pentru acces la stâlpi și pentru servicii de colocare, onorându-și astfel obligația de asigurare a transparenței. Publicarea acestor oferte pe pagina de Internet a S.A. „Moldtelecom” asigură furnizorilor-solicitanți accesul liber la informația despre condițiile tehnice și comerciale de furnizare

a serviciilor de acces de către S.A. „Moldtelecom”, de care aceștia pot beneficia în vederea dezvoltării serviciilor proprii.

Un capitol aparte în procesul de monitorizare a pieței de comunicații electronice a vizat verificarea respectării de către furnizorii cu putere semnificativă pe piețele relevante a obligației de nediscriminare prin prisma acordurilor de interconectare și acces, încheiate cu alți furnizori de comunicații electronice. ANRCETI ține evidența acordurilor respective și examinează corespunderea prevederilor acestora cu reglementările în vigoare, în vederea evitării cazurilor de abuz de putere și discriminării furnizorilor solicitanți în relațiile contractuale. În anul 2014, asemenea cazuri nu au fost înregistrate.

În ceea ce privește activitatea de monitorizare a aplicării tarifelor reglementate pentru serviciile de terminare a apelurilor în rețelele mobile și fixe, stabilite în hotărârile corespunzătoare ale Consiliului de Administrație al ANRCETI, notăm că toți furnizorii cu putere semnificativă pe piețele de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie mobilă și de telefonie fixă aplică, începând cu 01.07.2014, tarife pentru serviciile respective orientate la costul LRIC.

6.2 Utilizarea resurselor de numerotare telefonică de către furnizori

În perioada de raport, ANRCETI a continuat monitorizarea respectării de către furnizori a condițiilor licențelor de utilizare a resurselor de numerotare, atribuite și a prevederilor Procedurii de utilizare a resurselor de numerotare, analiza rapoartelor privind utilizarea acestor resurse, etc.

Analiza rapoartelor privind utilizarea resurselor de numerotare în anul 2014 a arătat că din cei 43 de furnizori - deținători ai dreptului de utilizare a resurselor de numerotare, 36 - utilizează resursele de numerotare în conformitate cu prevederile Procedurii menționate mai sus, iar cinci furnizori nu au activat în termenele stabilite resursele de numerotare atribuite. Aceasta contravine prevederilor Procedurii în cauză care obligă furnizorii să activeze resursele de numerotare atribuite în termen de cel mult un an de la data atribuirii acestora. Furnizorii respectivi au fost atenționați de către ANRCETI asupra acestei nereguli. În cazul în care aceștia nu se vor conforma cerințelor legale, ANRCETI va iniția procedura de retragere a licențelor de utilizare a resurselor de numerotare.

Datele agregate în baza rapoartelor privind utilizarea în anul 2014 a resurselor de numerotare atribuite furnizorilor de telefonie mobilă și fixă se regăsesc în diagrama de mai jos.

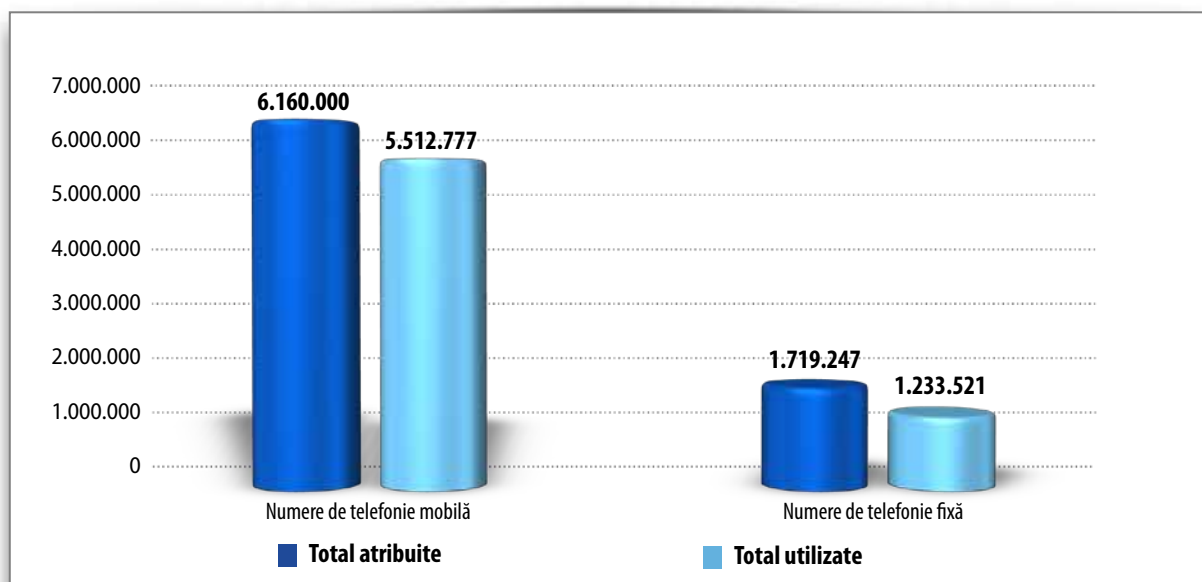


Diagrama 2

Gradul de utilizare a resurselor de numerotare de telefonie mobilă și fixă în anul 2014

Sursa: ANRCETI

Datele din diagramă arată că gradul de utilizare a numerelor de telefonie mobilă atribuite furnizorilor s-a ridicat la 89 %, iar cel al numerelor de telefonie fixă a constituit 71,7%. Nivelul sporit de utilizare a numerelor de telefonie mobilă se explică prin exploatarea la maximum a capacităților nodurilor de comutație a rețelelor și prin facilitățile de care beneficiază consumatorii acestui tip de servicii: tarife mai mici pentru unele servicii de telefonie mobilă după implementarea portabilității numerelor, acces permanent al utilizatorului la terminalul mobil, posibilitatea utilizării unui spectru larg de servicii oferit de furnizori. Gradul mai mic de utilizare a numerelor de telefonie fixă se datorează imposibilității furnizorilor de a utiliza eficient blocurile de numere de telefonie fixă în zonele rurale din cauza capacităților mici ale nodurilor de comutație, în special ale nodurilor de comutații analogice.

6.3 Asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor

În conformitate cu atribuțiile stabilite prin legislația în vigoare, ANRCETI a monitorizat respectarea de către furnizori a obligațiilor acestora privind măsurarea și publicarea informațiilor despre asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor furnizate.

Consiliul de Administrație al ANRCETI prin *Hotărârea sa nr.278 din 17.11.2009 privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice* (în continuare *Hotărârea nr. 278/2009*) a definit indicatorii de calitate care se cer a fi măsurați de către furnizori. Acești indicatori se referă la șapte tipuri de servicii publice: de telefonie fixă, de acces la internet, de comunicații electronice furnizate prin intermediul rețelelor pe care se utilizează protocolul IP, de comunicații electronice furnizate pe rețeaua ISDN, de linii închiriate, de telefonie mobilă și de televiziune.

Conform hotărârii menționate mai sus, furnizorii care prestează serviciile respective au obligația să măsoare trimestrial indicatorii de calitate stabiliți, să prezinte ANRCETI informațiile despre asigurarea parametrilor de calitate recomandați de aceasta și ulterior să-i publice pe paginile proprii de Internet.

În perioada de raport, ANRCETI a procesat și publicat pe pagina sa web oficială informațiile trimestriale despre asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor prestate de furnizori, informații prezentate de aceștia în baza formularelor tipizate stabilite în anexele 1-7 ale *Hotărârii nr. 278/2009*.

Datele ANRCETI arată o dinamică pozitivă a numărului de furnizori care și-au onorat, în anul 2014, obligația de măsurare a indicatorilor de calitate a serviciilor, de publicare și de prezentare a acestora la ANRCETI. Dacă în trimestrul I al anului 2014 numărul furnizorilor care au îndeplinit această obligație a alcătuit, în raport cu numărul total al furnizorilor care au obligația respectivă, circa 73,8%, atunci în trimestrul IV al aceluiași an acest indicator a depășit cifra de 89%.

6.4 Procesarea datelor statistice raportate de furnizori

ANRCETI monitorizează evoluția pieței de comunicații electronice și prin colectarea, verificarea, prelucrarea și analiza datelor statistice raportate de furnizorii de rețele și servicii publice de comunicații electronice.

Conform *Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.33 din 17.11.2011* cu privire la aprobarea formularelor rapoartelor statistice pentru furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice, cu modificările și completările ulterioare, toți furnizorii au obligația să completeze și să remi-

tă anual ANRCETI formularul statistic „CE-1. Rețele operate și servicii furnizate”, iar furnizorii de rețele și servicii de telefonie fixă, de acces la Internet în bandă largă, de servicii TV contra plată – și formularul „CE-5. Detalierea geografică a serviciilor prestate”. Formularele „CE-2. Rețele și servicii fixe”, „CE-3. Rețele și servicii mobile” și „CE-4. Rețele și servicii audiovizuale” se completează și se remit trimestrial ANRCETI de către furnizorii care furnizează rețelele și serviciile respective.

În baza datelor statistice raportate de furnizori specialiști ANRCETI acumulează informația necesară pentru evaluarea tendințelor existente pe segmentele pieței de comunicații electronice, în special a tehnologiilor și serviciilor noi, precum și pentru efectuarea analizelor de piață. Datele despre evoluția trimestrială a situației pe segmentele pieței de comunicații electronice sunt publicate pe pagina web oficială a ANRCETI, secțiunea Date statistice. Analiza ANRCETI arată că în ultimii trei ani numărul furnizorilor activi care raportează ANRCETI datele statistice despre activitatea sa a crescut în mod considerabil.

6.5 Implementarea sistemului de raportare on-line a datelor statistice

În scopul automatizării procesului de raportare și analiză a datelor statistice prezentate de furnizori, ANRCETI a inițiat, în anul 2014, implementarea unui sistem informațional de completare și expediere a formularelor statistice în regim on-line. Sistemul a fost testat de un grup de furnizori și urmează să devină funcțional în primul trimestru al anului 2015.

Elaborarea și implementarea sistemului de raportare on-line este o componentă a Sistemului informațional integrat al ANRCETI, care reprezintă ansamblul datelor, informațiilor, fluxurilor și circuitelor informaționale, al procedurilor și mijloacelor de stocare, prelucrare și utilizare a informației menite să contribuie la realizarea obiectivelor ANRCETI.

Prezentarea în regim on-line a formularelor rapoartelor statistice de către furnizori și evidența automatizată a acestora va contribui la optimizarea procesului de lucru asupra datelor statistice. Furnizorii vor avea la dispoziție alternativa depunerii on-line a formularelor rapoartelor statistice, ceea ce îi va scuti de deplasările la sediul ANRCETI, iar verificările și operațiile

de validare a acestora de către specialiștii ANRCETI vor minimiza numărul de erori la completarea formularelor respective. Totodată, timpul consumat pentru întocmirea, expedierea, recepționarea și înregistrarea formularelor rapoartelor statistice se va reduce în mod simțitor.

7 AUTORIZARE GENERALĂ ȘI LICENȚIERE

Conform *Legii 241/2007*, furnizarea rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice sunt supuse de către ANRCETI regimului de autorizare generală, iar utilizarea resurselor limitate ale statului (canale/frecvențe radio și resurse de numerotare) se efectuează în baza licențelor eliberate de ANRCETI.

Regimul de autorizare generală a activităților din domeniul comunicațiilor electronice a înlocuit fostul sistem de licențiere a acestor activități și se aplică de către ANRCETI din septembrie 2008. Acest regim are mai multe avantaje față de vechea procedură de licențiere a activităților în domeniul telecomunicațiilor, precum ar fi: termenul nelimitat de acțiune a autorizării generale, gratuitatea procedurii, setul minim de documente depuse de solicitant, termenul restrâns de examinare a acestora.

7.1 Autorizarea generală

În anul 2014, numărul persoanelor care au obținut, în baza regimului de autorizare generală, dreptul de a furniza rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice a crescut, față de anul 2013, cu 3,7% (+50), iar numărul total al persoanelor înscrise în Registrul public al furnizorilor de rețele și servicii publice de comunicații electronice s-a ridicat, conform situației din 31.12.2014, la 531.

Din cele 50 de persoane înscrise în Registrul nominalizat 35 - au ales să furnizeze atât rețele, cât și servicii publice de comunicații electronice, iar 13 - doar rețele și două persoane - doar servicii.

Diagrama de mai jos reflectă evoluția trimestrială a numărului de persoane care au obținut în anul 2014, în baza regimului de autorizare generală, dreptul de a furniza rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice.

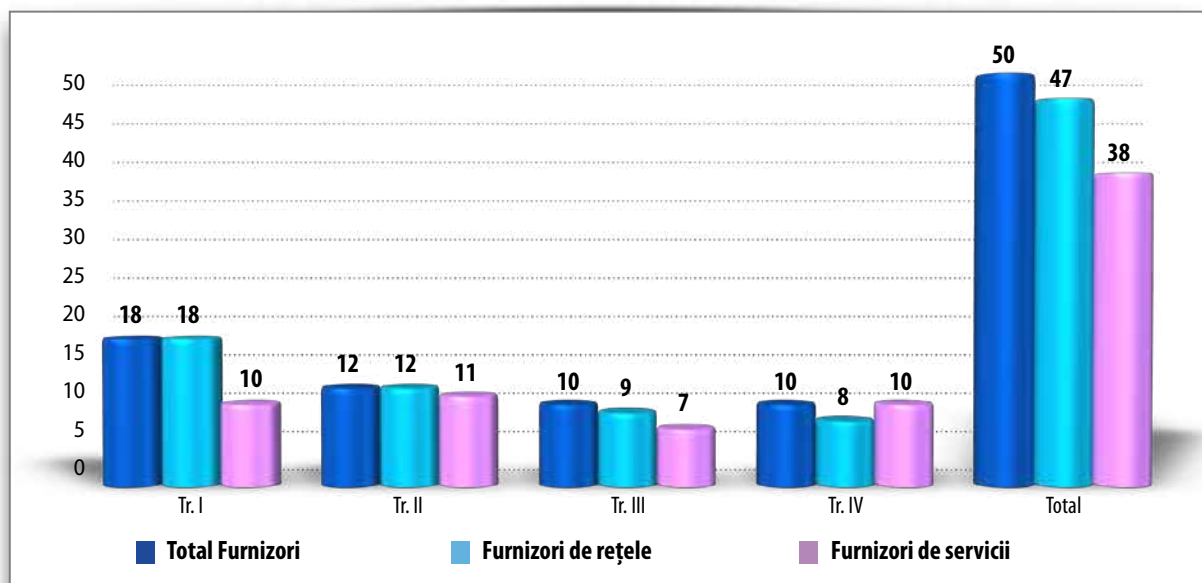


Diagrama 3

Evoluția trimestrială a numărului de persoane care au obținut dreptul de a furniza rețele și servicii de comunicații electronice în anul 2014

Sursa: ANRCETI

De notat că pe parcursul anului 2014, 33 de furnizori au solicitat modificarea declarațiilor informative deținute de ei în legătură cu extinderea ariei de activitate, cu suplimentarea acestora cu alte rețele și servicii sau cu alte modificări ce vizează datele de identificare ale furnizorilor. În anii 2008-2014, în total 122 de furnizori au solicitat operarea unor modificări similare a declarațiilor informative.

În perioada de referință, 31 de furnizori au renunțat din varii motive la dreptul de furnizare a rețelelor și serviciilor, fiind radiați din Registrul public al furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice. În perioada 2008 - 2014, asemenea cereri au depus 164 de furnizori.

Datele statistice despre derularea regimului de autorizare generală a furnizării rețelelor și/sau serviciilor publice de comunicații electronice în ultimii cinci ani sunt reflectate în diagrama de mai jos.

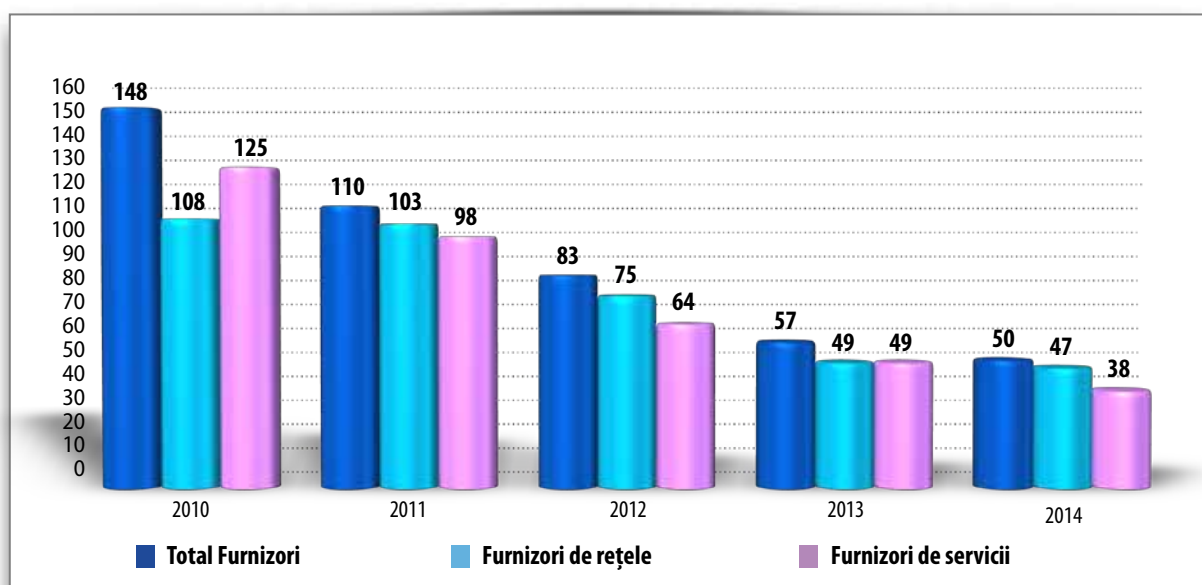


Diagrama 4

Evoluția procesului de implementare a regimului de autorizare generală, în anii 2010-2014

Sursa: ANRCETI

Indicatorii din diagramă arată o diminuare semnificativă, în ultimii patru ani, a numărului solicitanților de a obține, în baza regimului de autorizare generală, dreptul de a furniza rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice. Specialiștii ANRCETI consideră că această tendință este cauzată de fenomenul saturației pieței de comunicații electronice.

7.1.1 Autorizarea activităților în zona de frontieră

În perioada de raport, ANRCETI a eliberat furnizorilor solicitanți, în conformitate cu prevederile Regulamentului privind desfășurarea activităților de instalare, operare, gestionare, mentenanță și/sau lichidare a rețelelor de comunicații electronice la frontiera de stat a Republicii Moldova, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 974 din 12.08.2008, nouă declarații informative-aditionale prin care a autori-

zat desfășurarea activităților respective în domeniul comunicațiilor electronice în zona de frontieră a țării. Astfel, ANRCETI a autorizat să furnizeze servicii de instalare, operare, gestionare, mentenanță în zona de frontieră următorii furnizori: S.A. "Orange Moldova" – într-un șir de localități din raioanele Ungheni, Cahul, Ocnița, Leova, Briceni și „Starnet Soluții” S.R.L. – în raionul Ungheni.

Conform situației din 31.12.2014, de dreptul de a desfășura activități de instalare, operare, gestionare, mentenanță la frontiera de stat a Republicii Moldova beneficiau șase furnizori de comunicații electronice: S.A. „Moldtelecom”, S.A. „Orange Moldova”, S.A. „Moldcell”, „Starnet” S.R.L. și „Etelecom International” S.R.L.

Datele despre procesul de autorizare a activităților în zona de frontieră a Republicii Moldova în ultimii cinci ani se regăsesc în diagrama de mai jos.

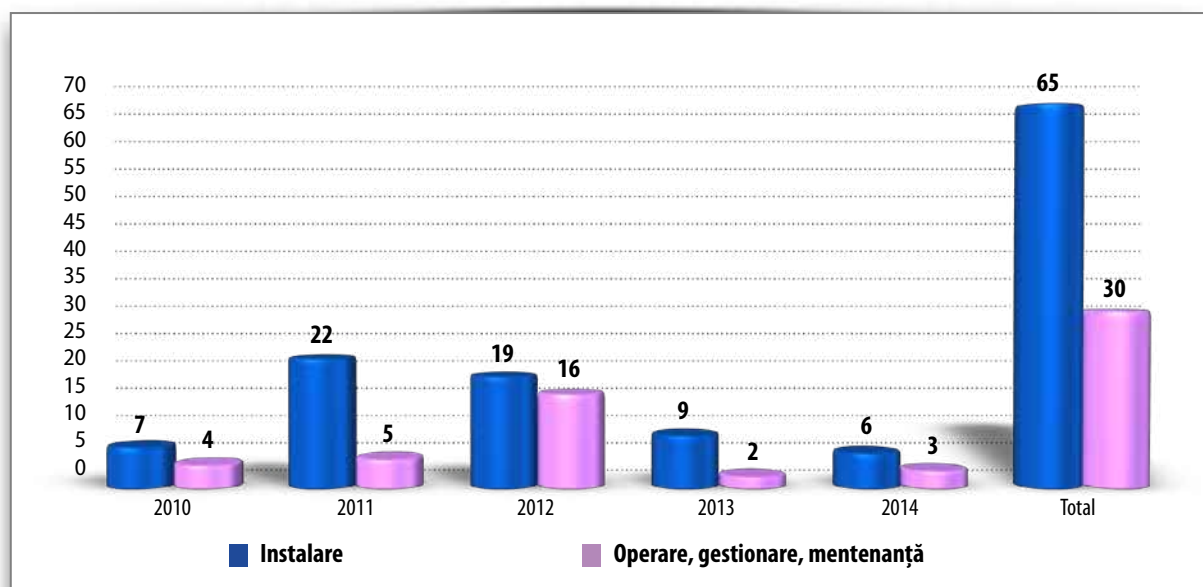


Diagrama 5

Autorizarea activităților în domeniul comunicațiilor electronice la frontiera de stat a Republicii Moldova, în perioada 2010 – 2014

Sursa: ANRCETI

7.2 Eliberarea licențelor pentru activitatea în domeniul tehnologiei informației

Pe parcursul anului 2014, ANRCETI a eliberat în conformitate cu prevederile Legii privind reglementarea prin licențiere a activității de întreprinzător nr. 451-XV din 30.07.2001, 20 de licențe pentru servicii de creare, implementare și de asigurare a funcționării sistemelor informaționale automatizate de importanță statală, inclusiv a produselor program. Suma plăților

transferate la bugetul de stat pentru licențele eliberate de către ANRCETI în anul 2014 a constituit 61 mii lei.

Conform situației din 31.12.2014, numărul licențelor eliberate pentru acest gen de servicii a însumat 140. Evoluția procesului de eliberare a licențelor pentru acest tip de servicii este reflectată în diagrama de mai jos.

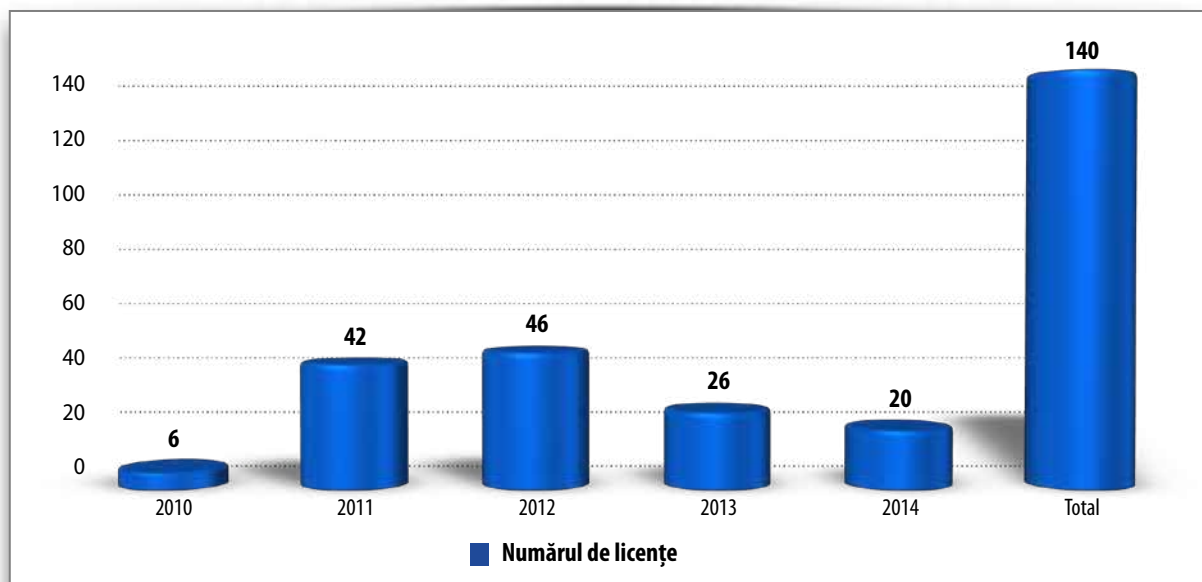


Diagrama 6

Sursa: ANRCETI

Dinamica procesului de licențiere a activităților de creare, implementare și de asigurare a funcționării sistemelor informaționale automatizate de importanță statală, inclusiv a produselor program, în anii 2010 - 2014

7.3 Eliberarea licențelor de utilizare a resurselor limitate

7.3.1 Licențe de utilizare a resurselor de numerotare

În anul 2014, la solicitarea furnizorilor, ANRCETI a eliberat 45 licențe de utilizare a resurselor de numerotare în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice. În baza acestor licențe, furnizorilor le-au fost atribuite peste 668,2 mii de numere telefonice. Din numărul total de resurse atribuite 610 mii (sau 91,28%) au fost numere pentru rețele și servicii de telefonie mobilă, 41 mii (sau 6,14%) – de telefonie fixă, 13 mii (sau 1,95%) – numere independente de locație și 4140 (sau 0,62%) – numere pentru serviciul cu tarif special (*Premium Rate*).

În aceeași perioadă, au fost retrase, la solicitarea furnizorilor, 36 195 de numere, dintre care 27 100 (sau 74,87%) sunt numere de telefonie fixă locală, 6 020 (sau 16,63%) - pentru serviciul cu acces gratuit pentru apelant (*Freephone*), 3 000 (sau 8,29%) – numere independente de locație. ANRCETI a mai retras 60

de numere pentru serviciul cu tarif special (*Premium Rate*) și 15 numere naționale scurte.

Conform datelor ANRCETI, la 31.12.2014 erau atribuite în total 7 933 180 de numere telefonice. Ponderea cea mai mare o au numerele pentru rețele și servicii publice de comunicații electronice mobile – 77,65% (sau 6 160 000 numere). Ponderea numerelor pentru rețele și servicii publice de comunicații electronice fixe este de 21,78% (sau 1 728 110 numere). Celelalte tipuri de resurse de numerotare au împreună o pondere de 0,57% (sau 45 069 numere).

În anul de raportare, volumul total al resurselor de numerotare atribuite furnizorilor a sporit, față de anul 2013, cu 3,8% sau cu 24 516 de numere. Această creștere a fost cauzată, în temei, de sporirea cererii de numere pentru serviciile de telefonie fixă, serviciul cu tarif special (*Premium rate*) și de numere independente de locație.

Datele din diagrama de mai jos concretizează volumul resurselor de numerotare atribuite furnizorilor de către ANRCETI în ultimii cinci ani.

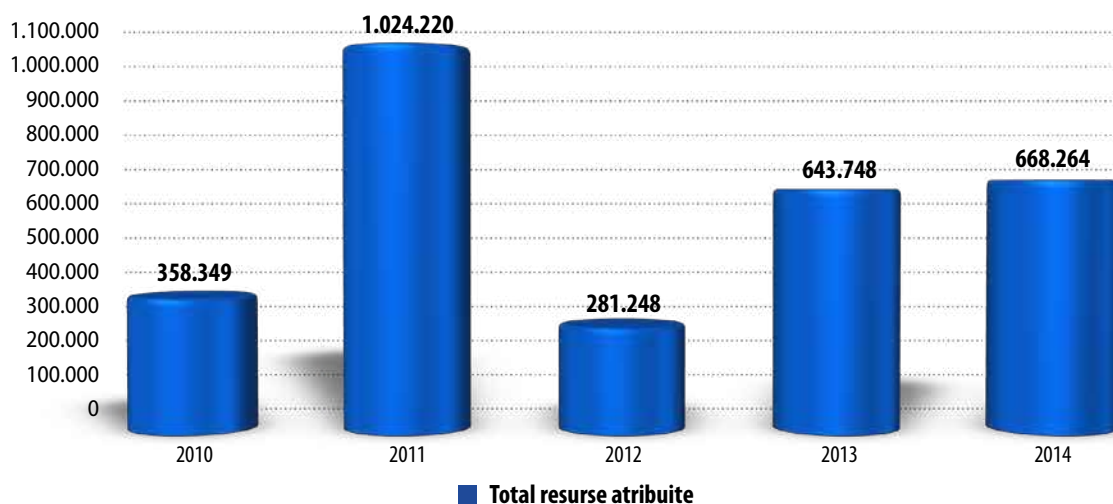


Diagrama 7 Resurse de numerotare atribuite anual de către ANRCETI în perioada 2010 - 2014

Sursa: ANRCETI

Din cele 610 mii de numere atribuite pentru serviciile de telefonie mobilă, S.A. „Moldcell” a obținut 510 mii și S.A. „Orange Moldova” – 100 mii. Cele 41 mii de numere pentru serviciile de telefonie fixă au fost atribuite astfel: 15 400 numere au fost oferite „Starnet Soluții” S.R.L., 11 000 – Î.M. „Sun Communication” S.R.L., 8 400 – „Arax-Impex” S.R.L., 100 nu-

mere - S.A. Moldtelecom și 6 100 numere altor furnizori.

Diagrama de mai jos concretizează volumele anuale de resurse de numerotare atribuite în ultimii cinci ani de către ANRCETI pentru serviciile de telefonie mobilă și fixă.

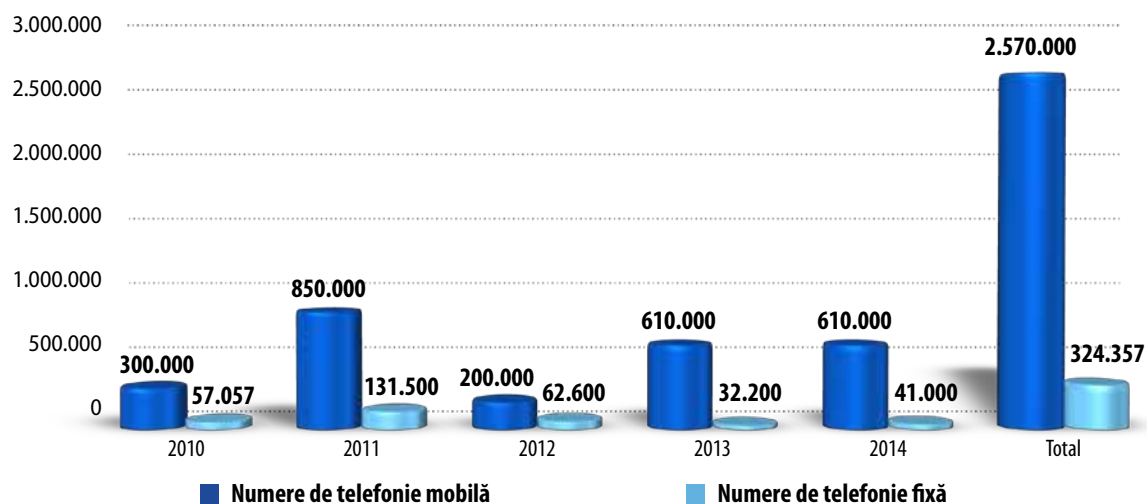


Diagrama 8 Resurse de numerotare atribuite anual de către ANRCETI pentru telefonie mobilă și fixă în anii 2010 – 2014

Sursa: ANRCETI

În anul 2014, ANRCETI a mai atribuit furnizorilor 13 000 de numere independente de locație, 4 120 - pentru serviciul cu tarif special (*Premium rate*) și 110 numere pentru serviciul cu acces gratuit pentru apelant (*Freephone*). În același an, ANRCETI a mai atribuit furnizorilor 12 numere

naționale scurte și opt coduri ale punctelor de semnalizare.

Diagrama de mai jos reflectă volumele de resurse de numerotare atribuite în ultimii cinci ani furnizorilor pentru utilizarea serviciilor menționate mai sus.

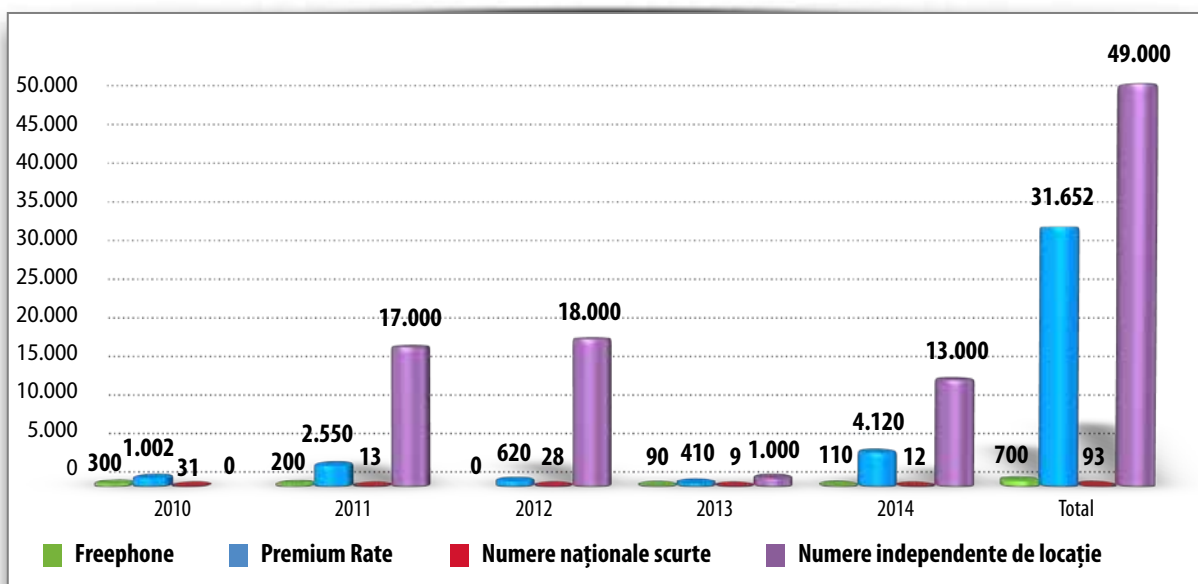


Diagrama 9 Numerele (tipurile acestor numere sunt nominalizate în textul diagramei) atribuite anual de ANRCETI în perioada 2010 – 2014
Sursa: ANRCETI

7.3.2 Licențe de utilizare a canalelor/frecvențelor radio

Pe parcursul anului 2014 ANRCETI a examinat 45 de cereri privind eliberarea, cesionarea și reperfecatarea licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice, precum și renunțarea la unele licențe de acest tip.

În baza cererilor respective, ANRCETI a emis decizii de eliberare a 15 licențe de utilizare a canalelor/frecvențelor radio, a opt licențe de utilizare a frecvențelor radio din benzile 800MHz, 900MHz și 1800MHz în scopul furnizării rețelelor și serviciilor

publice de comunicații electronice mobile celulare terestre și a cinci licențe de utilizare temporară a canalelor/frecvențelor radio în scopul efectuării lucrărilor de testare a emițătoarelor digitale standard.

În același timp, ANRCETI a reperfecatat 10 licențe de utilizare a canalelor/frecvențelor radio, a acceptat cesionarea a trei licențe de acest tip și a retras, în baza cererilor de renunțare la dreptul de furnizare a rețelelor și serviciilor de comunicații electronice, patru licențe similare.

Dinamica procesului de eliberare a licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio în anii 2010-2014 este reflectată în figura de mai jos.

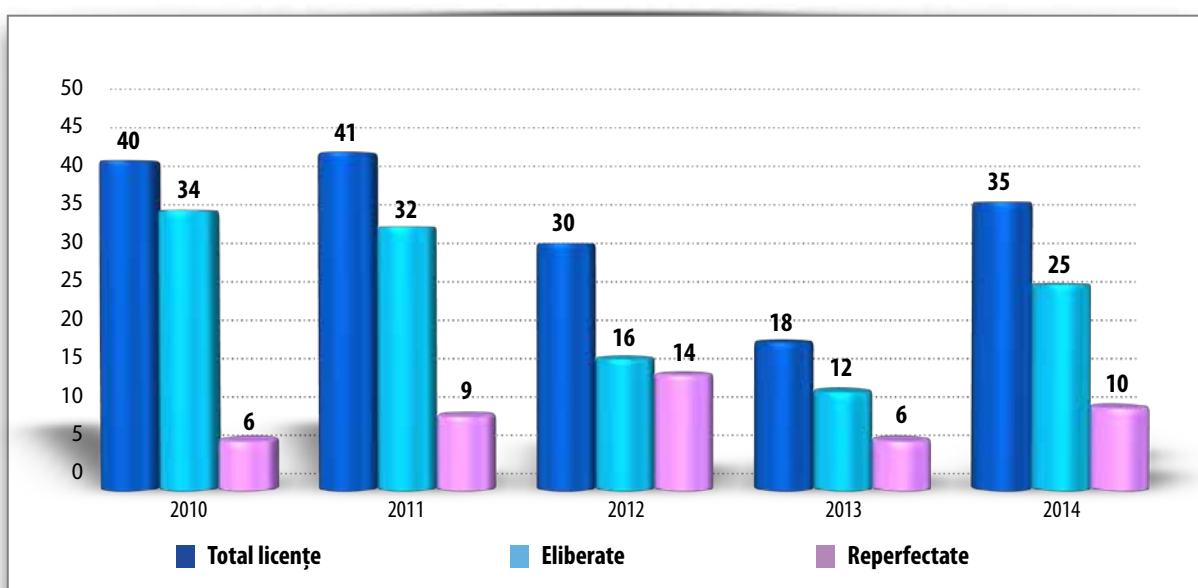


Diagrama 10 Numărul licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio, eliberate de ANRCETI în perioada 2010-2014
Sursa: ANRCETI

7.4 Eliberarea permiselor tehnice pentru stațiile de radiocomunicații

În anul de referință, ANRCETI a eliberat, la solicitare, 138 de permise tehnice pentru stațiile de radiocomunicații, după cum urmează: 106 - pentru stațiile de radiocomunicații terestre mobile; 17 - pentru stațiile de radiocomunicații staționare și 15 - pentru stațiile de radiocomunicații utilizate de radioamatori. Termenul

de valabilitate a primilor două tipuri de permise tehnice este de cinci ani, iar a ultimului tip de permise – de trei ani.

Datele despre permisele tehnice pentru stațiile de radiocomunicații eliberate de către ANRCETI în ultimii cinci ani se regăsesc în figura de mai jos.

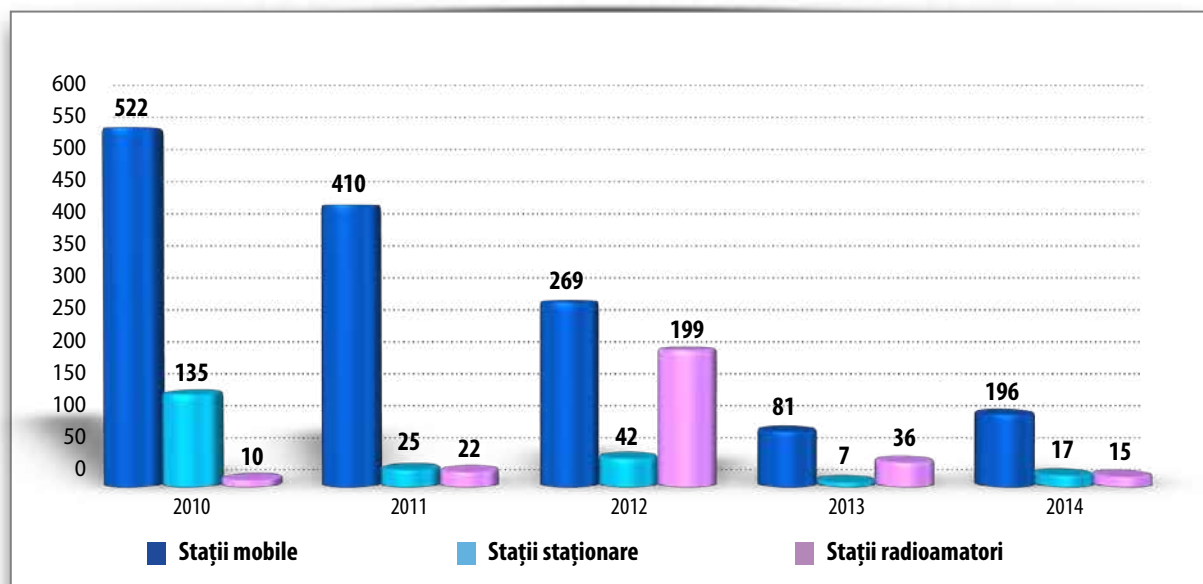


Diagrama 11 Numărul permiselor tehnice eliberate pentru stațiile de radiocomunicații în perioada 2010-2014

Sursa: ANRCETI

8 MONITORIZARE ȘI CONTROL

Monitorizarea și controlul de către ANRCETI a activităților din domeniul comunicațiilor electronice are drept scop asigurarea de către furnizori a calității serviciilor de comunicații electronice, respectarea de către aceștia a condițiilor autorizării generale sau licenței, prevederilor legilor, ale altor acte normative și ale reglementărilor privind activitatea din domeniul menționat. Monitorizarea are ca obiectiv asigurarea aplicării conforme a prevederilor legislației din domeniul comunicațiilor electronice, prevenirea și înlăturarea nerespectării acestor prevederi, iar controlul urmărește verificarea respectării de către furnizori a prevederilor legislației în vigoare din domeniul comunicațiilor electronice.

Controalele sunt efectuate de către ANRCETI în conformitate cu *Legea nr.241/2007*, *Regulamentul cu privire la procedura de control în domeniul comunicațiilor electronice*, aprobat prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 09 din 18.08.2008*, dar și cu aplicarea dispozițiilor Legii privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător nr.131 din 08.06.2012 (în continuare *Legea nr.131/2012*).

8.1 Monitorizarea aplicării de către furnizori a actelor normative și de reglementare

Pe parcursul anului 2014 ANRCETI a monitorizat, în limita competenței sale, corectitudinea aplicării de către furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice, conform relevanței activităților acestora, a prevederilor actelor normative și de reglementare din domeniul comunicațiilor electronice.

În baza probelor acumulate în procesul monitorizării s-au constatat unele încălcări ale actelor normative și de reglementare, și anume: ignorarea cerințelor actelor normative care reglementează utilizarea resurselor limitate, neasigurarea transparenței tarifelor și a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice, neincluderea clauzelor contractuale minime obligatorii în contractele încheiate cu consumatorii/utilizatorii finali, depășirea termenelor de prezentare la ANRCETI a rapoartelor statistice, neachitarea, achitarea incompletă și/sau depășirea termenelor de achitare a plăților de reglementare și monitorizare, precum și a plăților pentru resursele de numerotare, utilizarea rețelelor de comunicații electronice pentru difuzarea sau retransmisia programelor audiovizuale fără parcurgerea prealabilă a procedurilor de autorizare prevăzute de legislația

din domeniul audiovizualului, ș.a. Asupra furnizorilor care au comis încălcări au fost emise prescripții, care au fost, în majoritatea cazurilor, executate în termenele stabilite.

Datorită acțiunilor de monitorizare, inclusiv cu emiterea a 70 de prescripții, au fost prevenite peste 50 cazuri de comitere a contravențiilor din domeniul comunicațiilor electronice.

8.2 Controlul respectării legislației în domeniul comunicațiilor electronice

În anul 2014, ANRCETI a efectuat 167 de controale de stat al activității de întreprinzător în domeniul comunicațiilor electronice, dintre care 112 – planificate și 55 – inopinate.

Controalele planificate au avut o tematică generală, fiind axate, în principal, pe evaluarea gradului de înțelegere și aplicare conformă de către furnizori a actelor normative și de reglementare din domeniul comunicațiilor electronice, accentul fiind pus pe prevenirea unor eventuale încălcări. Acțiunile de control au fost efectuate conform graficelor trimestriale ale controalelor planificate, elaborate, aprobate și publicate pe pagina web a ANRCETI și pe portalul <http://oldcontroale.gov.md>.

Controalele inopinate au fost efectuate, în temei, în baza rapoartelor de monitorizare, în scopul constatării efective a aspectelor legate de activitatea furnizorilor, prevenirii, încetării și/sau neadmiterii încălcării condițiilor licenței, ale autorizării generale și/sau prevederilor legilor și/sau ale altor acte normative din domeniul comunicațiilor electronice. O parte din controalele inopinate au fost axate pe examinarea faptelor expuse în sesizările parvenite de la diverse instituții de stat, publice și private, precum și în petițiile adresate ANRCETI de către consumatori/utilizatori finali, iar cealaltă parte - pe verificarea respectării deciziilor/prescripțiilor emise de ANRCETI privind încetarea și/sau remedierea consecințelor neregulilor constatate de ANRCETI.

Suplimentar celor 167 controale efectuate de ANRCETI, specialiștii acestora au participat la 64 controale comune inițiate de către alte instituții de stat abilitate cu funcții de control, 60 dintre care au fost efectuate la solicitarea Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor și 4 controale – la solicitarea Inspectoratul Fiscal Principal de Stat.

Datele despre controalele planificate și inopinate efectuate de ANRCETI în anul 2014 se regăsesc în diagrama de mai jos.

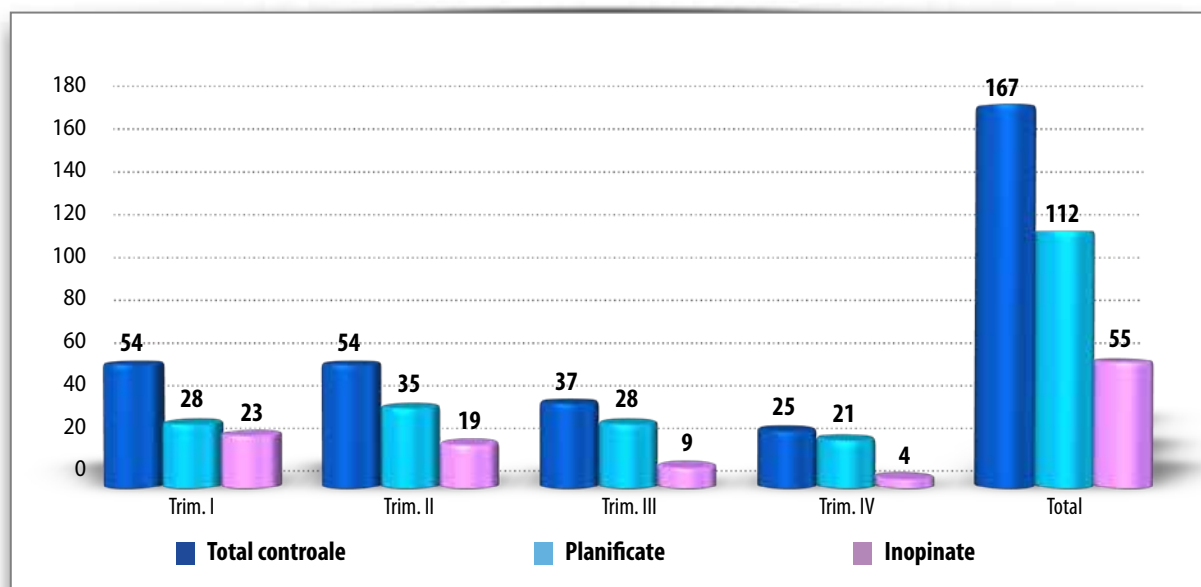


Diagrama 12 Numărul controalelor efectuate de ANRCETI în cele patru trimestre ale anului 2014

Sursa: ANRCETI

Datele din diagramă atestă o descreștere semnificativă a numărului de controale inopinate efectuate pe parcursul anului 2014, de la 23 controale în trimestrul I la patru controale - în trimestrul IV. Acest fapt se explică, pe de o parte, prin diminuarea număru-

lui de sesizări și petiții care necesită efectuarea unor controale inopinate și, pe de altă parte, prin sporirea gradului de respectare de către furnizori a legislației în vigoare, constatată în procesul activității de monitorizare desfășurate de ANRCETI.

Cele mai multe procese-verbale cu privire la contravenție întocmite de ANRCETI în anul 2014 se referă la următoarele fapte ilicite prevăzute și sancționate conform articolelor din Capitolul XIV din CC nr.218/2008:

- producerea în orice mod a perturbațiilor prejudiciabile (art. 251 alin. (1) din CC nr.218/2008) - 16 procese-verbale;
- nerespectarea condițiilor de autorizare generală de către furnizorii de rețele/servicii de comunicații electronice (art.247 alin.(1) din CC nr.218/2008) - cinci procese-verbale;
- furnizarea neautorizată a rețelilor sau a serviciilor de comunicații electronice (art.246 alin.(1) din CC nr.218/2008) - trei procese-verbale;
- nerespectarea prescripției privind remedierea încălcării obligațiilor stabilite în condițiile de autorizare generală (art.247 alin.(2) din CC nr.218/2008) - trei procese-verbale;
- executarea lucrărilor în domeniul comunicațiilor electronice fără acordul proprietarului terenului sau al unui alt bun imobil ori în lipsa hotărârii judecătorești privind executarea acestor lucrări (art. 254 din CC nr.218/2008) - trei procese-verbale;
- deteriorarea intenționată a rețelilor de comunicații electronice (art.255 din CC nr.218/2008) - trei procese-verbale.

Analiza proceselor verbale cu privire la contravenție arată că 40 la sută din ele au fost întocmite asupra persoanelor fizice care au comis contravenții prevăzute și sancționate conform art.251 alin.(1) din CC nr.218/2008 - producerea perturbațiilor prejudiciabile în rețelele publice de telefonie mobilă și împiedicarea funcționării echipamentelor și liniilor de telecomunicații.

Perturbațiile respective au fost create în rezultatul utilizării radiotelefoanelor fixe care funcționează în standardul nord-american DECT 6.0, destinate pentru utilizare în țările din America de Nord (SUA, Canada). Frecvența de lucru a acestui standard este de 1920-1930 MHz, fiind utilizată pe continentul nord-american fără licență, iar în țările europene, inclusiv în Republica Moldova, frecvența dată este alocată în bază de licență furnizorilor de telefonie mobilă pentru rețelele 3G și, respectiv, utilizarea de către consumatori a radiotelefoanelor fixe DECT 6.0 pe teritoriul țării noastre produce interferențe esențiale rețelilor mobile naționale.

În legătură cu utilizarea tot mai frecventă în mai multe localități din țară a radiotelefoanelor fixe în standardul DECT 6.0, ANRCETI a desfășurat în anul 2014 o campanie de informare a cetățenilor despre ilegalitatea utilizării pe teritoriul Republicii Moldova a radiotelefoanelor fixe care funcționează în standardul DECT 6.0.

Toate procesele-verbale cu privire la contravenție întocmite de ANRCETI au fost remise în instanța de judecată pentru examinare în fond. Până la finele anului 2014, au fost examinate, respectiv, pronunțate hotărâri definitive a instanței de judecată asupra a 36 cauze contravenționale după cum urmează: 19 - cu aplicarea sancțiunilor contravenționale în formă de amendă; 6 - recunoașterea vinovăției făptuitorului, dar, în legătura cu expirarea termenului de prescripție a răspunderii contravenționale, neaplicarea sancțiunii contravenționale și 11 - clasarea proceselor verbale din lipsa elementelor constitutive ale contravenției.

În urma examinării cauzelor, potrivit hotărârilor instanței de judecată, asupra contravenienților au fost aplicate sancțiuni contravenționale sub formă de amendă, în mărime totală de 66 600 lei.

9 EXAMINAREA LITIGIILOR

Conform prevederilor Legii nr.241/2007, ANRCETI efectuează reglementarea pieței de comunicații electronice și prin soluționarea litigiilor dintre furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, precum și dintre furnizori și utilizatorii finali. Soluționarea litigiilor de către ANRCETI reprezintă o cale alternativă/ facultativă și gratuită de soluționare a litigiilor dintre părți, pusă în aplicare, în baza unei reclamații/cereri, de către furnizor sau utilizatorul final, în cazul în care nu poate fi soluționat de către acesta de sine stătător pe cale amiabilă.

ANRCETI examinează litigiile respective în conformitate cu prevederile Regulamentului privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice (în continuare - *Regulamentul nr. 54/2013*), aprobat prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 54 din 24.09.2013*.

9.1 Litigii dintre furnizori

Obiectul litigiilor dintre furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice reprezintă obligațiile impuse acestora prin prevederile Legii nr. 241/2007 și ale reglementărilor ANRCETI. În anul de referință, ANRCETI a examinat două reclamații de soluționare a litigiilor: „Net-Connect Internet Communication” S.R.L. contra S.A. „Moldcell” și „Arax-Impex” S.R.L. contra S.A. „Moldtelecom”.

În primul caz, obiectul reclamației parvenite la ANRCETI a fost presupusa neexecutarea de către S.A. „Moldcell” a prevederilor *Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.78 din 23.12. 2010* privind obligațiile speciale preventive pe piața de terminare a apelurilor

voce în rețeaua individuală de telefonie mobilă a S.A. „Moldcell”, în particular a obligației S.A. „Moldcell” de a încheia cu „Net-Connect Internet Communication” S.R.L. un acord de interconectare în vederea furnizării serviciilor de terminare a apelurilor de origine internațională în rețeaua mobilă a S.A. „Moldcell”.

ANRCETI a comunicat „Net-Connect Internet Communication” S.R.L. că reclamația sa nu poate fi soluționată conform *Regulamentului nr. 54/2013* pe motiv că autoritatea de reglementare a amendat în anul 2012 obligațiile inițiale impuse S.A. „Moldcell”, prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 59 din 16.11.2012* (în interpretarea *Hotărârii nr. 33 din 16.08.2013*), conform căreia, cu caracter tranzitoriu, până la data stabilirii tarifelor fundamentate în funcție de costuri pentru serviciul de interconectare în vederea terminării la puncte mobile a apelurilor de origine internațională, cererea „Net-Connect Internet Communication” S.R.L. poate fi examinată și acceptată de către S.A. „Moldcell” în baza principiilor libertății contractuale și negocierii cu bună credință a condițiilor tehnice și comerciale ale acordului de interconectare respectiv.

În al doilea caz, „Arax-Impex” S.R.L. a sesizat ANRCETI asupra portării abuzive (fără acordul abonatului) de către S.A. „Moldtelecom” a unor numere de telefonie fixă deținute de reclamant. ANRCETI, în temeiul pct. 51 din *Regulamentul nr. 54/2013*, a calificat reclamația „Arax-Impex” S.R.L. drept nefondată din următoarele considerente: „Arax-Impex” S.R.L. nu a pus în aplicare în termenele stabilite prevederile Tabelului 2 din pct. 2.4.3. în corelare cu pct. 2.4.6. din Condițiile tehnice și comerciale pentru implementarea portabilității numerelor în Republica Moldova, aprobate prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 08 din 26.02.2013*, care reglementează procesul de reversare a portării numărului [proces prin care un număr portat este returnat furnizorului donor, pe motiv că numărul a fost portat eronat (*utilizatorul final nu a solicitat portarea*)].

Conform prevederii susmenționate, procesul de reversare a portării numerelor poate fi inițiat doar de către furnizorul donor (S.R.L. „Arax-Impex”), prin transmiterea către Administratorul bazei centralizate de date pentru portabilitatea numerelor a mesajului de reversare a portării, acțiune care poate fi executată doar în limita termenului de 30 de zile calendaristice. Din reclamația S.R.L. „Arax-Impex” (care are calitatea de furnizor donor) rezultă că cererea de portare a fost acceptată în mod automat de către acesta (*în urma unei erori*), la expirarea celor 5 zile lucrătoare necesare portării numerelor. În plus, S.R.L. „Arax-Impex” nu a făcut uz, în termen de 30 de zile calendaristice din data realizării portării eronate a numerelor, de dreptul său de a transmite un mesaj de reversare a portării acestor numere.

10 PROTECȚIA DREPTURILOR UTILIZATORILOR FINALI

ANRCETI își exercită funcția de promovare a intereselor legitime ale utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice și de protecție a acestora în relațiile cu furnizorii, funcție stabilită prin lege, prin elaborarea și perfecționarea reglementărilor din domeniul comunicațiilor electronice, examinarea petițiilor, audiența petiționarilor, precum și soluționarea litigiilor dintre furnizori și utilizatorii finali.

În perioada de raport, ANRCETI, în activitatea sa la acest compartiment, a pus accentul pe implementarea prevederilor *Regulamentului* cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, aprobat prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCET nr. 48 din 24.09.2013* (în continuare - *Regulamentul nr. 48/2013*), act normativ care a intrat în vigoare la 15 februarie 2014. Acest act are scopul de a asigura, prin normele sale, un nivel mai înalt al transparenței informațiilor privind condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice atât la etapa precontractuală cât și în procesul derulării relațiilor civile între părți, fapt ce contribuie la diminuarea vulnerabilității consumatorilor/utilizatorilor finali și a eventualelor riscuri la care ei sunt sau ar putea fi supuși în relațiile cu furnizorii.

10.1 Respectarea de către furnizori a Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice

În anul de referință, ANRCETI a întreprins multiple acțiuni de monitorizare și control al activității furnizorilor axate pe supravegherea modului de aplicare de către aceștia a prevederilor *Regulamentului nr. 48/2013*.

În cadrul monitorizării ANRCETI a constatat că din totalul de 97 de furnizori de servicii publice de comunicații electronice care dețin pagini de Internet, 27 - au ignorat obligația, stabilită în *Regulamentul nr. 48/2013*, de a publica pe paginile proprii de Internet contractele cu clauzele contractuale standard, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor și procedura de examinare a reclamațiilor. ANRCETI a emis în adresa celor 27 de furnizori prescripții prin care a cerut încetarea încălcărilor și remedierea consecințelor acestora, după care toți furnizorii vizați s-au conformat prescripțiilor respective.

În cadrul controalelor efectuate de ANRCETI în anul 2014 au fost constatate 18 cazuri de încălcare a prevederilor *Regulamentului nr. 48/2013*. Cele mai frecvente încălcări au vizat ignorarea de către furnizori

a obligației de informare a utilizatorilor finali despre condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, de includerea în contractele încheiate cu utilizatorii finali a clauzelor contractuale minime obligatorii stabilite în regulament și a obligației de remediere în termenele stabilite a deranjamentelor în rețea.

Din totalul de încălcări constatate, cinci au fost înlăturate de către furnizori până la finalizarea controlului. În adresa a 12 furnizori au fost emise, în baza actelor de control, prescripții, în trei cazuri – prescripții repetate, prin care ANRCETI a cerut încetarea încălcărilor și remedierea consecințelor acestora. Cazuri de nerespectare de către furnizori a prescripțiilor emise de ANRCETI privind înlăturarea încălcărilor prevederilor *Regulamentului nr. 48/2013* nu au fost constatate.

Analiza actelor de control întocmite în perioada de raport de către ANRCETI arată că numărul încălcărilor ce vizează drepturile utilizatorilor finali, constatate în aceste acte, a scăzut de la 77%, în anul 2013, la 17%, în anul 2014. Dacă în anul 2013 din totalul de 35 de încălcări, constatate în actele de control, 27 - vizau nerespectarea drepturilor utilizatorilor finali, atunci în anul 2014 din cele 128 de încălcări constatate doar 22 au vizat drepturile utilizatorilor finali. Acest fapt denotă un progres vizibil în procesul de implementare a prevederilor *Regulamentului nr. 48/2013*.

10.2 Informarea utilizatorilor finali despre drepturile și obligațiile acestora

La 14 februarie 2014, ANRCETI a organizat o conferință de presă prilejuită de intrarea în vigoare a *Regulamentului nr.48/2013*, la care a fost lansată campania de informare „Cunoaște-ți drepturile de consumator al serviciilor de comunicații electronice”. Mai multe informații despre scopul și obiectivele campaniei, despre acțiunile întreprinse de ANRCETI în cadrul acesteia le puteți găsi în capitolul **11.2 Comunicarea cu publicul** al prezentului raport.

În cadrul aceleiași campanii ANRCETI a organizat două seminare, unul în mun. Bălți și altul în or. Cimișlia, la care au fost discutate aspecte legate de îndeplinirea de către furnizori a obligațiilor acestora față de utilizatorii finali. La ele au luat parte peste 100 reprezentanți ai 90 de furnizori de rețele și servicii de comunicații electronice.

Participanților la seminare, furnizori din raioanele de nord și, respectiv, de sud ale țării le-au fost oferite consultații și lămuriri în vederea înțelegerii, interpretării și aplicării corecte a prevederilor *Regulamentului nr.48/2013*. În cadrul seminarelor s-a pus accentul pe necesitatea asigurării de către furnizori a transparenței tarifelor și condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, pe respectarea cu strictețe a

obligației de informare a utilizatorilor finali, pe ajustarea contractelor cu clauze contractuale standard la cerințele actelor normative în vigoare, etc.

În cadrul campaniei de informare, ANRCETI a lansat, în octombrie 2014, Ghidul privind încheierea și conținutul minim al contractelor ce au ca obiect furnizarea de servicii de comunicații electronice destinate publicului. Ghidul a fost elaborat de ANRCETI pentru a răspunde cerințelor actuale ale utilizatorilor finali și a facilita aplicarea de către furnizori a prevederilor legislației referitoare la contracte. Scopul acestui ghid este de a oferi furnizorilor un set de clarificări cu privire la modul de interpretare și de aplicare în practică a obligațiilor legale specifice domeniului comunicațiilor electronice ce trebuie respectate de către aceștia în cazul contractelor încheiate cu utilizatorii finali, precum și cu privire la informațiile pe care furnizorii trebuie să le includă în aceste contracte.

Tot în octombrie 2014, ANRCETI a lansat primul ghid tematic pentru consumatori intitulat „Cum să evitați facturile exagerate în utilizarea serviciilor de telefonie mobilă și Internet mobil”, document publicat într-o secțiune nouă - Ghiduri tematice din Pagina utilizatorului a paginii sale web oficiale. La aceeași dată în secțiunea Întrebări frecvente din Pagina utilizatorului au fost publicate răspunsuri la mai multe întrebări parvenite la ANRCETI de la consumatori, întrebări legate de utilizarea serviciilor de telefonie, Internet și televiziune. Prin informațiile postate pe site, ANRCETI a încercat să răspundă la cele mai frecvente întrebări și probleme semnalate de consumatori în petițiile lor sau prin intermediul telefonului pentru informare al ANRCETI – 080080080.

De menționat că începând din aprilie 2014, urmare a unei decizii a ANRCETI, a fost simplificată procedura de examinare a solicitărilor parvenite la ANRCETI de la consumatori prin intermediul liniei telefonice pentru informare 080080080. Din data respectivă toate apelurile consumatorilor la acest număr sunt redirecționate către specialiștii Serviciului Protecția Utilizatorilor din cadrul ANRCETI, care dau răspunsuri prin telefon la întrebările solicitanților și le oferă recomandări pentru soluționarea problemelor semnalate.

ANRCETI a întreprins și alte acțiuni de protejare a drepturilor consumatorilor. Astfel, în luna mai 2014, în legătură cu creșterea semnificativă a numărului de sesizări din partea utilizatorilor de telefonie mobilă, în care dâșii au reclamat cazuri de înșelare a acestora prin apelare de la numere internaționale necunoscute și prin mesaje SMS primite de la persoane necunoscute, ANRCETI a recomandat celor trei furnizori să întreprindă măsuri concrete în vederea contracarării tentativelor de înșelare a clienților săi de către escroci și

să fie informată trimestrial despre măsurile luate. Atât ANRCETI, cât și furnizorii de telefonie mobilă au desfășurat campanii de informare a consumatorilor despre riscurile acestui gen de fraude prin expedierea mesajelor SMS, postarea pe site-urile proprii a unor mesaje de atenționare a utilizatorilor și prin deschiderea liniilor telefonice gratuite pentru consultarea acestora.

În urma măsurilor întreprinse de ANRCETI și cei trei furnizori de telefonie mobilă, la finele anului 2014 rata de răspunsuri la apelurile și mesajele SMS cu caracter fraudulos primite de utilizatorii finali de telefonie mobilă de la numere internaționale și persoane necunoscute s-a redus în mod semnificativ.

10.3 Adresări și petiții

În anul 2014, numărul total al persoanelor fizice și juridice care au apelat la ajutorul ANRCETI a crescut, față de anul 2013, cu 31,9% și a depășit cifra de 780. Această evoluție se datorează, în temei, creșterii semnificative a numărului de adresări ale cetățenilor la ANRCETI prin intermediul liniei telefonice pentru informare – 080080080. Apelul către acest număr este gratuit pentru apelant.

Astfel, numărul persoanelor care au apelat la ajutorul ANRCETI prin acest număr de telefon a sporit cu mai bine de 220%: de la 8, în anul 2013, la 191, în anul 2014. Această creștere a fost generată, în mare parte, de campania de informare "Cunoaște - ți drepturile de consumator al serviciilor de comunicații electronice", desfășurată de ANRCETI în anul 2014, campanie în urma căreia cetățenii au aflat mai multe informații utile despre ANRCETI și au apelat ulterior la ajutorul acesteia.

În perioada de raport, ANRCETI a mai examinat și a răspuns la 207 de solicitări privind accesul la informație, 214 cereri de expertizare tehnică, juridică și economică parvenite din partea publicului, 162 de petiții și 10 adresări înaintate de cetățeni în cadrul audiențelor.

Din cele 162 de petiții înregistrate la ANRCETI 128 - au parvenit de la utilizatorii finali/consumatori și 34 - de la furnizorii serviciilor publice de comunicații electronice.

Evoluția numărului de petiții parvenite la ANRCETI de la utilizatorii finali și furnizori în perioada 2010 – 2014 se regăsește în diagrama de mai jos.

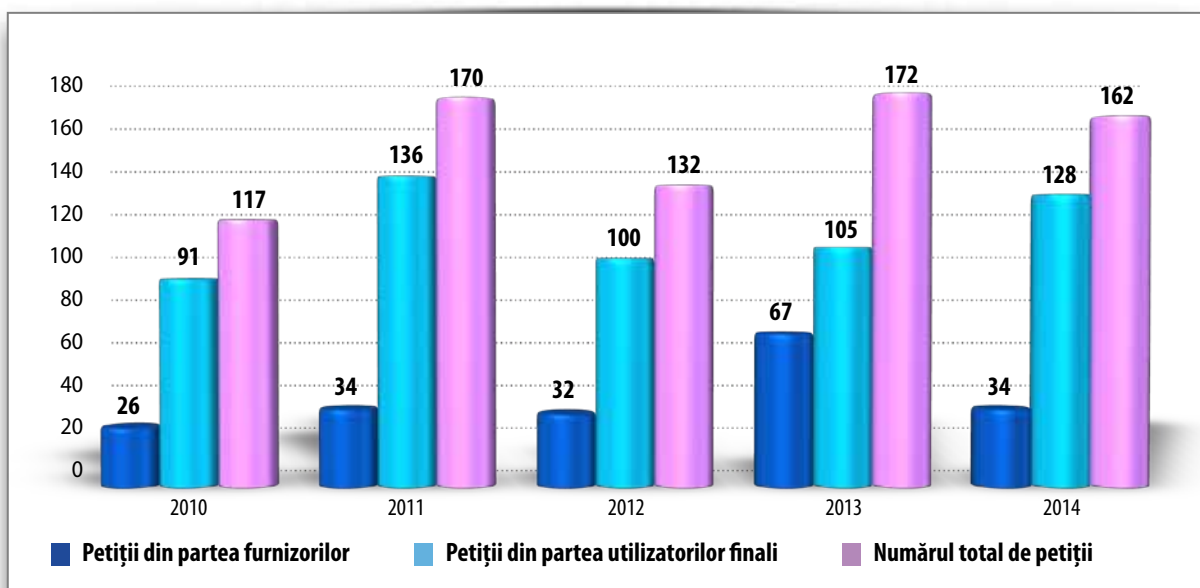


Diagrama 14 Numărul petițiilor adresate ANRCETI de furnizori și utilizatorii finali, în perioada 2010 – 2014

Sursa: ANRCETI

Din numărul total de petiții înregistrate în anul 2014, 124 - au fost adresate direct ANRCETI, iar 38 – prin intermediul altor instituții de stat.

Analiza aspectelor reclamate în petiții arată că cea mai stringentă problemă abordată de cetățeni vizează corectitudinea modului de prestare a serviciilor de către unii furnizori de servicii de telefonie și de acces la Internet, încălcarea clauzelor contractuale de furnizare a serviciilor, acordurilor de interconectare, actelor normative (67 petiții). Totodată, statistica indică o sporire, față de anul 2013, a numă-

rului de petiții ce conțin pretenții față de facturarea serviciilor și veridicitatea datelor înscrise în facturi (45 petiții) și de majorarea tarifelor la unele servicii (11 petiții). Un număr mai mic de petiționari au reclamat în petițiile sale acțiunile abuzive din partea unor furnizori în procesul de portare a numerelor telefonice (6 petiții), deconectarea ilegală de la rețea (11 petiții), calitatea serviciilor de telefonie și de acces la Internet (20 petiții), concurența neloală (o petiție), prezența clauzelor abuzive în contractele de furnizare a serviciilor (o petiție).

Urmare a examinării petițiilor, specialiștii ANRCETI au constatat că din cele 162 de petiții înregistrate 36 - sunt fondate, iar faptele expuse în 76 de petiții nu s-au adevărat, acestea fiind calificate drept neîntemeiate. Semnatarii a 18 petiții au primit explicațiile de rigoare, patru petiții au fost remise după competență, una - retrasă de petiționar, șapte - se aflau, la începutul anului 2015, în curs de examinare, iar 20 de petiții au fost respinse pe motivul necorespunderii acestora cu cerințele legislației în vigoare.

Ca și în perioada anterioară, în anul 2014 cele mai multe petiții au parvenit de la utilizatorii finali deserviți de cei mai mari furnizori de comunicații electronice: S.A. „Moldtelecom” (65 petiții), S.A. „Orange Moldova” (19 petiții), S.A. „Moldcell” (14 petiții), Î.M. „Sun Communications” S.R.L. (11 petiții).

Majoritatea petițiilor întemeiate au fost rezolvate în favoarea utilizatorilor finali, iar în restul cazurilor ANRCETI a propus reclamanților soluții de alternativă pentru remedierea problemelor semnalate.

11 INFORMARE ȘI COMUNICARE

Activitatea de informare și comunicare a ANRCETI în anul 2014 a fost axată, în principal, pe următoarele direcții: (a) diseminarea inițiativelor și proiectelor de interes public ale ANRCETI, a evoluțiilor de pe piața de comunicații electronice; (b) mediatizarea procesului decizional; (c) desfășurarea campaniei de informare „Cunoaște - ți drepturile de consumator al serviciilor de comunicații electronice”; (d) organizarea seminarelor și conferințelor de presă în probleme de actualitate.

Aceste activități i-au ajutat pe participanții la piața de comunicații electronice, inclusiv pe utilizatorii finali de servicii, să cunoască mai bine specificul activității ANRCETI, actele de reglementare emise de ea, obligațiile furnizorilor față de utilizatorii finali și drep-

turile ultimilor, precum și situația la zi de pe segmentele pieței de comunicații electronice.

11.1 Procesul de consultare și comunicarea cu furnizorii

În comunicarea sa cu furnizorii, ANRCETI a continuat activitatea sa de informare a acestora despre etapele de consultare publică a proiectelor de hotărâri ale Consiliului de Administrație și ședințele de aprobare a actelor respective, de implicare a furnizorilor în procesul decizional și în ședințele de lucru axate pe probleme de actualitate privind reglementarea pieței de comunicații electronice. Totodată, ANRCETI a remis furnizorilor solicitanți prin mijloace electronice toate materialele informative publicate în anul 2014 pe pagina sa web oficială.

În anul de referință, ANRCETI a supus consultărilor publice prin intermediul paginii sale web 49 de proiecte de hotărâri ale Consiliului de Administrație, dintre care 22 - au fost aprobate în ședințe publice ale Consiliului, celelalte urmând să fie examinate și aprobate în primul semestru al anului 2015. Toate consultările și ședințele publice ale Consiliului de Administrație au fost anunțate pe pagina web a ANRCETI prin materiale informative. Acestea au cuprins date generale despre conținutul proiectelor, argumentarea necesității adoptării lor, informații despre documentele care le însoțesc și sinteze ale recomandărilor pe marginea proiectelor consultate.

În cadrul consultărilor publice a proiectelor la ANRCETI au parvenit 53 de recomandări din partea persoanelor interesate. Din numărul total de recomandări 27 au fost calificate de către ANRCETI drept întemeiate și au dus la modificarea și completarea unor proiecte de hotărâri supuse consultării publice.

Tabelul de mai jos conține date comparative despre procesul de consultare publică a proiectelor de hotărâri ale Consiliului de Administrație al ANRCETI în ultimii patru ani.

Tabelul 1. Procesul de consultare publică a proiectelor ANRCETI în perioada 2011 - 2014

Nr.		2011	2012	2013	2014
1	Numărul proiectelor supuse consultărilor publice	29	65	54	49
2	Numărul proiectelor anunțate pe pagina web	29	65	28	49
3	Numărul audierilor, dezbaterilor și ședințelor publice	35	78	27	12
4	Numărul recomandărilor recepționate	240	195	675	53
5	Numărul recomandărilor incluse în proiectele de hotărâri	111	112	402	27
6	Numărul hotărârilor adoptate	23	59	43	22
7	Numărul cazurilor în care hotărârile ANRCETI au fost contestate pentru nerespectarea Legii nr. 239-XVI din 13.11.2008	0	0	0	0
8	Numărul sancțiunilor aplicate pentru încălcarea Legii nr. 239-XVI din 13.11.2008	0	0	0	0

Sursa: ANRCETI

11.2 Comunicarea cu publicul

Majoritatea activităților de informare și comunicare cu publicul, desfășurate de ANRCETI în anul 2014, au fost legate de campania de informare "Cunoaște - și drepturile de consumator al serviciilor de comunicații electronice". ANRCETI a lansat această campanie în conferința sa de presă din 14 februarie 2014, prilejuită de intrarea în vigoare a Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, care stabilește un set de prevederi noi referitoare la apărarea drepturilor și intereselor consumatorilor de servicii.

Prin organizarea campaniei de informare ANRCETI a urmărit îmbunătățirea nivelului de cunoaștere a drepturilor consumatorilor de servicii de comunicații electronice și a modalităților de apărare a acestor drepturi. Principalele obiective ale acestei campanii au fost: formarea unui consumator avizat, pro-activ și capabil să-și apere drepturile și interesele sale legitime, cunoașterea instrumentelor corecte și eficiente de protecție a drepturilor consumatorilor, încurajarea rezolvării litigiilor dintre consumatori și furnizori pe cale amiabilă.

În cadrul campaniei, au fost desfășurate o serie de activități de informare, printre care consemnăm următoarele: elaborarea și postarea pe pagina de Internet a ANRCETI a unui banner publicitar la tema respectivă, organizarea a două conferințe de presă în probleme legate de protejarea consumatorilor de servicii, desfășurarea a două seminare zonale de informare a furnizorilor despre obligațiile acestora față de consumatori, lansarea unor ghiduri tematice pentru consumatorii de servicii și a unui ghid privind încheierea și conținutul minim al contractelor ce au ca obiect furnizarea de servicii de comunicații electronice destinate publicului, mediatizarea acestor activități pe pagina web a ANRCETI și în mass-media. În perioada februarie – decembrie 2014 în presa scrisă și electronică au fost publicate 25 de materiale despre campania de informare.

ANRCETI nu s-a limitat la activitățile susmenționate. Fiind interesată de cunoașterea mai bună a opiniilor consumatorilor despre serviciile pe care le utilizează, ea a organizat o cercetare sociologică la acest subiect. Sondajul a fost realizat în perioada octombrie – noiembrie 2014 de compania XPLANE, selectată de ANRCETI pentru executarea acestei lucrări în urma unui concurs pentru achiziția serviciilor de cercetare sociologică. Au fost intervievate 1150 de persoane fizice, cu vârste cuprinse între 16 și 65 de ani. Cercetarea a fost efectuată în 452 de localități, dintre care - 54 localități urbane și 398 localități rurale, cu respectarea cotelor de gen și vârstă a respondenților. Marja de eroare a sondajului este de maximum 3%. Rezultatele sondajului pot fi con-

sultate pe pagina web oficială a ANRCETI la adresa: <http://www.anrceti.md/sondaje>

Rezultatele sondajului au fost făcute publice în cadrul unei conferințe de presă desfășurată la 15 ianuarie 2015. Sondajul efectuat la comanda ANRCETI este primul studiu de acest gen efectuat la nivel național și reprezintă un instrument de măsurare a gradului de satisfacție a consumatorilor de servicii de comunicații electronice, dar și de evaluare a nivelului de utilizare a acestor servicii și a gradului de concurență pe segmentele de piață cercetate (Internet fix și mobil, telefonie mobilă, fixă și TV contra plată). Rezultatele acestui sondaj vor servi pentru ANRCETI drept puncte de reper în luarea unor decizii de natură să contribuie la creșterea transparenței furnizării serviciilor de comunicații electronice, îmbunătățirea calității acestora, dar și la ridicarea gradului de satisfacție a consumatorilor serviciilor respective.

11.3 Comunicarea cu mass-media

În anul de referință, ANRCETI a răspuns la toate solicitările de informații parvenite de la instituțiile de presă și a informat regulat reprezentanții acestora despre activitățile sale de interes public, proiectele și actele de reglementare cu impact semnificativ asupra pieței de comunicații electronice, precum și despre evoluția trimestrială a situației de pe această piață. Informațiile respective au fost diseminate prin emiterea comunicatelor și știrilor de presă, acordarea interviurilor și organizarea unor evenimente de presă. În cursul anului 2014, au fost scrise și remise mijloacelor de informare în masă 120 de comunicate și știri de presă, toate fiind expuse și pe pagina web a ANRCETI.

În perioada de raport, ANRCETI a organizat patru conferințe de presă axate pe probleme de actualitate în sectorul de comunicații electronice. Prima conferință (14 februarie 2014) a fost prilejuită de intrarea în vigoare a noului Regulament cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, iar a doua (18 martie 2014) – de lansarea raportului de evaluare a impactului Programului de implementare a portabilității numerelor în R. Moldova pentru anii 2011 – 2013.

La a treia conferință de presă (14 aprilie 2014), factori de decizie din cadrul ANRCETI au prezentat tendințele atestate în evoluția pieței de comunicații electronice în anul 2013, iar la a patra conferință (2 septembrie 2014) – beneficiile aduse furnizorilor și consumatorilor de servicii de comunicații mobile de noile licențe de utilizare a frecvențelor radio din benzile 800, 900 și 1800 MHz, eliberate de ANRCETI în august 2014. Lucrările conferințelor de presă au fost translate în direct prin intermediul portalului Privesc EU, iar su-

biectele abordate în cadrul acestora au fost reflectate în peste 50 de publicații apărute în mijloacele de informare în masă din țară.

Per total, în anul 2014, în mijloacele de informare în masă au apărut mai bine de 140 de publicații cu subiecte legate de activitățile de interes public ale ANRCETI și evoluția pieței de comunicații electronice. Aceste publicații au fost generate din surse de la ANRCETI - comunicate și știri de presă, răspunsuri la solicitările de informații ale reprezentanților mass - media și interviuri acordate acestora. Majoritatea absolută a publicațiilor au purtat un caracter neutru.

11.4 Utilizarea paginii web oficiale a ANRCETI

În anul 2014, ANRCETI a continuat să utilizeze activ pagina sa web oficială în calitate de instrument eficient de informare și comunicare cu furnizorii și utilizatorii finali ai serviciilor de comunicații electronice. În această perioadă conținutul paginii web a fost completat cu două ghiduri noi pentru furnizori și unul - pentru utilizatorii finali, cu un set de date noi despre parametrii de calitate a serviciilor de comunicații electronice și despre primul serviciu telefonic de asistență pentru copii 116111 armonizat la nivel european. Per total, în anul 2014 au fost create, completate și modificate circa 700 de pagini ale site - ului ANRCETI.

În același an, în scopul modernizării paginii sale web oficiale ANRCETI a demarat lucrările de elaborare a unei noi versiuni a acesteia. Cu această ocazie, ANRCETI a solicitat vizitatorilor paginii sale web oficiale să răspundă la întrebările unui chestionar care a avut scopul de a determina nivelul de satisfacție a utilizatorilor în ceea ce privește funcționalitatea, designul, conținutul și utilitățile site-ului. Răspunsurile și propunerile parvenite la ANRCETI vor fi luate în considerare în procesul de elaborare a noii versiuni a paginii sale web oficiale, proces care urmează să fie încheiat în anul 2015.

În ceea ce privește utilizarea de către vizitatori a paginii web oficiale a ANRCETI în anul 2014, datele statistice arată că în perioada de referință, aceasta a fost accesată lunar în medie de circa 5,3 mii de vizitatori. Numărul vizitatorilor noi care au accesat în anul de referință pagina de Internet a ANRCETI a alcătuit circa 54 mii (în 2013 - 67,4 mii), iar numărul total al vizitatorilor acesteia a însumat peste 111 mii (în 2013 - 131,8 mii).

Potrivit aceluiași date, din numărul total al vizitatorilor mai bine de jumătate - 57,8 mii (51,7%) - au revenit o dată sau de mai multe ori în cursul anului la site, iar ceilalți (48,3%) au vizitat pentru prima dată

site - ul. Majoritatea absolută a vizitelor pe pagina web a ANRCETI - 86,82 mii de sesiuni (77,7%) - au fost efectuate de internauții din R. Moldova, restul - din alte 146 de țări ale lumii. Cele mai multe vizite au fost făcute de către utilizatorii din România (10,91 mii de sesiuni sau 9,77% din total), din SUA (1,96 mii de sesiuni sau 1,75%), Federația Rusă (1,61 mii de sesiuni sau 1,44%), Ucraina (1,56 mii de sesiuni sau 1,4%) și Marea Britanie (0,79 mii de sesiuni sau 0,71%).

Datele statistice mai arată că în anul 2014 lunar au fost înregistrate în medie câte 27,3 mii de vizualizări ale paginilor site-ului ANRCETI. Cele mai vizualizate compartimente ale site-ului au fost: Noutăți - 78 mii (23,56% din total), Testează viteza Internet - 12,4 mii (3,74%), Motorul de căutare a resurselor de nume - 11,45 mii (3,46%), Evoluția piețelor - 10,53 mii (3,18%), Hotărâri ale Consiliului de Administrație - 10,4 mii (3,14%), Legi - 9,12 mii (2,75%), etc.

12 RELAȚII INTERNAȚIONALE

În contextul acțiunilor întreprinse de Republica Moldova în politica sa de integrare europeană și semnării, în iunie 2014, a Acordului de Asociere cu UE, ANRCETI a stabilit pentru activitatea sa în anul 2014 un set de obiective axate pe apropierea de standardele europene, intensificarea relațiilor de colaborare cu autoritățile de reglementare similare din țările UE și preluarea celor mai bune practici europene de reglementare a sectorului tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC).

Aceste obiective au fost realizate prin implicarea ANRCETI în derularea unor proiecte europene, încheierea acordurilor de cooperare cu autorități de reglementare de profil din țări membre ale UE și participarea specialiștilor ANRCETI la principalele evenimente regionale, europene și internaționale din domeniul TIC.

12.1 Parteneriate și proiecte

Pe parcursul anului 2014, ANRCETI a continuat participarea sa la două proiecte importante: proiectul de asistență tehnică al UE "Grupul autorităților de reglementare din statele PaE" (în continuare - Grupul EaPeReg) și proiectul de cooperare pentru dezvoltare finanțat de Ministerul Afacerilor Externe al Estoniei; a încheiat acorduri de colaborare cu Comisia de Reglementare (CRC) din Bulgaria și Oficiul de Telecomunicații (CTU) din Cehia și a beneficiat de două proiecte de asistență tehnică acordate de UE în cadrul instrumentului de finanțare TAIEX.

12.1.1 Activitatea în cadrul Grupului EaPeReg

În anul de referință, ANRCETI a luat parte la toate activitățile Grupului EaPeReg, care reunește autoritățile de reglementare în domeniu din cele șase țări membre ale PaE (Armenia, Azerbaidjan, Georgia, Republica Moldova, Ucraina și Belarus), inclusiv la șase ateliere de lucru. În cadrul acestora au fost discutate următoarele subiecte: calitatea serviciilor și protecția utilizatorilor (Ucraina, ianuarie); serviciile de roaming național și internațional (Republica Moldova, februarie); rețele și servicii în bandă largă NGN/NGA (Belarus, aprilie); managementul frecvențelor și dividentul digital (Georgia, septembrie); evidența contabilă separată și auditul de reglementare (Armenia, octombrie); tranziția la televiziunea digitală (Republica Cehă, decembrie).

Atelierele de lucru au avut drept scop familiarizarea reglementatorilor din țările PaE cu experiența acumulată de autoritățile similare din statele UE prin prezentarea unor abordări și reglementări concrete, prin oferirea consultațiilor pe subiecte specifice, care necesită o soluționare rapidă. La aceste reuniuni au participat câte doi - trei specialiști ai ANRCETI care sunt implicați în activități legate de tematica atelierelor de lucru nominalizate.

Delegații ale ANRCETI au luat parte și la cele două ședințe plenare ale Grupului EaPeReg (Tbilisi, Georgia, 1-2 aprilie, și Praga, Cehia, 11-12 decembrie), la care au fost discutate și identificate, cu participarea partenerilor externi ai proiectului, măsuri concrete menite să asigure continuarea și sustenabilitatea acestui proiect în anul 2015. În acest sens, Comisia Europeană va continua finanțarea parțială a proiectului EaPeReg, acesta urmând să se desfășoare în formatul anterior, cu punerea în aplicare a unor elemente noi, precum ar fi asumarea unor responsabilități suplimentare de către țările beneficiare și implicarea Băncii Europene pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD) în derularea proiectului.

Astfel, începând cu anul 2015, pe lângă activitatea tradițională a Grupului EaPeReg, vor demara un șir de programe individuale pe țară, pe dimensiunea bilaterală, finanțate de BERD. Aceste programe vor fi o parte componentă a proiectului EaPeReg și se vor baza pe subiecte identificate și propuse de către țările beneficiare. Scopul acestei activități este de a acorda asistență țărilor beneficiare în procesul de aliniere la rigorile acquis-ului comunitar pentru atragerea investițiilor în sectorul TIC.

În activitatea sa ulterioară, Grupul EaPeReg va beneficia și de susținerea Asociației reglementatorilor europeni în domeniul comunicațiilor electronice

(BEREC). În decembrie 2014, Grupul EaPeReg și BEREC au încheiat Memorandumul de înțelegere privind cooperarea între cele două părți, care stabilește că experții din cadrul BEREC vor acorda Grupului EaPeReg asistență în desfășurarea atelierelor de lucru și altor acțiuni planificate pentru anul 2015. Acest Memorandum urmărește scopul de a încuraja relația de cooperare între părți și a sprijini eforturile acestora pentru abordarea eficientă a provocărilor actuale și viitoare legate de reglementarea sectorului de comunicații electronice. Documentul a fost discutat și ulterior semnat în cadrul ședinței plenare a BEREC din decembrie 2014, la care au participat, în calitate de invitați, delegațiile membrilor Grupului EaPeReg, inclusiv delegația ANRCETI.

12.1.2 Proiect de cooperare pentru dezvoltare

ANRCETI a continuat și colaborarea cu partenerii săi estonieni în cadrul proiectului de cooperare pentru dezvoltare „Sporirea protecției concurenței pe piața liberă din Republica Moldova prin educație și bună guvernare” („Enhancing the protection of free market competition in Moldova through education and good governance”), proiect finanțat de Ministerul Afacerilor Externe al Estoniei și implementat în comun cu Consiliul Concurenței și Școala de Drept a Universității Tehnice din Tallinn.

Scopul acestui proiect este efectuarea schimbului de informații și experiență între părți privind aplicarea cadrului de reglementare a comunicațiilor electronice și a sectorului energetic prin prisma legislației europene privind concurența, în baza practicii acumulate de partenerii estonieni.

Părțile implicate în proiect: ANRCETI, ANRE și Consiliul Concurenței din partea Republicii Moldova și Autoritatea pentru protecția concurenței și Școala de Drept a Universității Tehnice din partea Estoniei au participat la două vizite de lucru reciproce. În mai 2014, experții din Estonia au efectuat o vizita la Chișinău, iar în decembrie 2014 reprezentanții instituțiilor respective din Republica Moldova, inclusiv ai ANRCETI, au vizitat Tallin, unde au luat cunoștință de cele mai bune practici de protecție a concurenței aplicate în Estonia și de conlucrare a Consiliului Concurenței din această țară cu reglementatorii utilităților publice, inclusiv a sectorului de comunicații electronice.

12.1.3 Acorduri bilaterale

Dezvoltarea relațiilor bilaterale cu autoritățile de reglementare din alte state a constituit una din prioritățile ANRCETI pentru anul 2014. În acest an

ANRCETI a încheiat un memorandum de colaborare și schimb de informații în domeniul reglementării comunicațiilor electronice cu Oficiul de Telecomunicații din Cehia (CTU) și un nou memorandum de înțelegere cu Comisia pentru Reglementare în Comunicații (CRC) din Bulgaria. Obiectivul principal al acestor acorduri constă în stabilirea unor parteneriate durabile de cooperare în materie de reglementare și supraveghere a activităților desfășurate în domeniul comunicațiilor electronice, în conformitate cu legislația națională a părților și legislația Uniunii Europene.

Responsabili din cadrul ANRCETI au efectuat vizite de lucru la cele două autorități de reglementare, în cadrul cărora au avut loc consultări bilaterale pe subiecte de actualitate pentru ANRCETI. Printre acestea consemnăm: ajustarea cadrului național de reglementare la standardele UE și punerea în aplicare a acestuia, reglementarea utilizării resurselor spectrului de frecvențe radio, a accesului la infrastructura asociată comunicațiilor electronice, calitatea serviciilor, implementarea serviciului universal, etc.

În același timp, ANRCETI a dezvoltat și consolidat relațiile sale de cooperare cu autoritățile naționale de reglementare în domeniul comunicațiilor din Lituania (RRT) și România (ANCOM), cu care a încheiat anterior acorduri bilaterale de colaborare. Astfel, la solicitarea ANRCETI, un grup de experți ai ANCOM au efectuat în ianuarie 2014 o vizită de lucru la Chișinău, în cadrul căreia au prezentat în detaliu experiența autorității române în domeniul organizării și desfășurării concursurilor pentru dreptul de utilizare a resurselor spectrului de frecvențe radio.

12.1.4 Proiecte de asistență tehnică TAIEX

Proiectele de asistență tehnică oferite ANRCETI de către UE, în cadrul instrumentului de finanțare TAIEX, au fost implementate prin intermediul a doua misiuni de experți care au avut loc la Chișinău, în lunile martie și iunie 2014. În cadrul primei misiuni a experților, au fost discutate probleme legate de monitorizarea respectării de către furnizori a actelor de reglementare a pieței de comunicații electronice și armonizarea unor aspecte ale acestor reglementări cu normele UE, iar la a doua misiune – aspecte privind reglementarea utilizării resurselor de numerotare.

Agendele misiunilor respective au fost elaborate de experți europeni în comun cu specialiștii ANRCETI și au inclus subiecte prioritare pentru instituția noastră, precum ar fi: practicile de reglementare preventivă a piețelor relevante, impunerea obligațiilor speciale preventive furnizorilor cu

putere semnificativă de piață, calitatea serviciilor, portabilitatea numerelor, procedura de monitorizare a respectării reglementărilor emise de autoritatea de reglementare, inclusiv a prevederilor Planului Național de Numerotare. Toate subiectele enumerate mai sus au fost examinate prin prisma celor mai recente reglementări ale UE.

12.2 Participarea la foruri europene și internaționale

Participarea reprezentanților ANRCETI la numeroase foruri, seminare și training – uri, organizate de structuri regionale, europene și internaționale în domeniul TIC a contribuit la sporirea nivelului de profesionalism al specialiștilor Agenției și întărirea capacităților ei instituționale.

Cele mai importante evenimente pe plan internațional, la care a participat ANRCETI au fost Simpozionul Global al Reglementatorilor (GSR14) în domeniul TIC (Manama, Bahrain, iunie 2014), organizat de Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor (UIT) și Congresul Mondial al tehnologiilor mobile (Barcelona, Spania, februarie 2014), desfășurat sub egida sistemului global de comunicații mobile (GSMA). La primul eveniment au fost discutate aspecte actuale privind valorificarea potențialului lumii digitale, iar la al doilea - opțiunile politicilor de reglementare pentru investiții durabile în rețelele de comunicații mobile.

Reprezentanții ANRCETI au participat, de asemenea, și la conferințe și seminare desfășurate sub egida organismelor regionale din domeniul TIC, precum urmează:

- seminarul regional cu tema: "Licențele 3G și 4G, acordarea primelor dividende", organizat sub auspiciile FRATEL (Senegal, aprilie);
- ședința a 4-a a Grupului de lucru regional din Europa Centrală și de Est (CEERWG) și Conferința internațională "Informația înseamnă putere: instrumente de informare pentru consumatorii din telecomunicații" (România, mai);
- a 9 –a Conferință Internațională a Reglementatorilor din domeniul comunicațiilor electronice (Turcia, mai);
- seminarul regional organizat de Autoritatea Tehnologiei Informației și Comunicațiilor din Turcia (ICTA) cu tema: "Reglementările în telecomunicații" (Turcia, iunie);
- a 6-a ședință a Forului pentru implementarea dividendului digital din regiunea de nord-est a Europei (NEDDIF) (Ungaria, octombrie);
- al 12-lea Simpozion Mondial de Telecomunicații/Indicatori TIC (WTIS-2014), organizat de UIT (Georgia, noiembrie).

13 RESURSE UMANE

În anul 2014, administrația ANRCETI a continuat să pună accentul, în politica sa de resurse umane, pe crearea și menținerea unui climat de lucru favorabil pentru formarea unui personal stabil și eficient, pe corelarea satisfacției angajaților cu creativitatea la locul lor de muncă și pe necesitatea instruirii continue a acestora.

13.1 Managementul resurselor umane

Acțiunile de management al resurselor umane, întreprinse în perioada de raport, au fost orientate spre asigurarea, dezvoltarea, motivarea și menținerea personalului ANRCETI în vederea realizării cu eficiență maximă a obiectivelor ce stau în fața autorității și satisfacerii nevoilor angajaților acesteia.

Astfel, în scopul optimizării structurii și eficientizării activității ANRCETI, Consiliul de Administrație a operat unele modificări în structura organizatorică a instituției. Această lucrare a fost efectuată în limita cheltuielilor prevăzute de bugetul său anual și a resurselor umane existente la momentul respectiv.

La data de 31.12.2014, în cadrul ANRCETI activau 66 de angajați, majoritatea absolută dintre ei constituind personalul de specialitate. La aceeași dată vârsta medie a angajaților ANRCETI era de 40 de ani. Nucleul colectivului îl constituie personalul cu vârste cuprinse între 30 și 49 de ani, care alcătuiește peste 66 la sută din numărul total de angajați. Personalul cu vârste cuprinse între 20 și 29 de ani are o pondere de 18,2 %, iar angajații cu vârste între 50 – 59 și 60 - 69 de ani constituie 9,1% și, respectiv, 6,1% din totalul salariaților ANRCETI. (Diagrama 15)

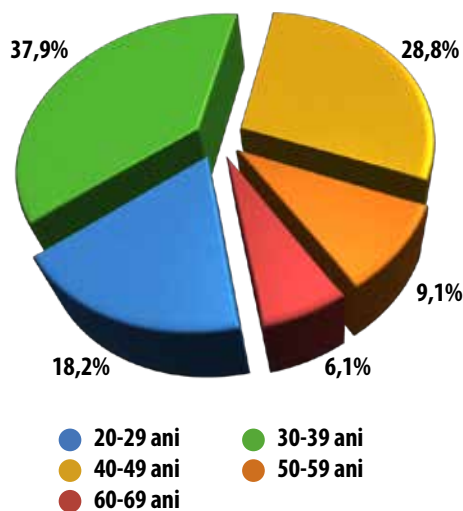


Diagrama 15

Sursa: ANRCETI

Structura personalului ANRCETI după categoriile de vârstă

Structura personalului după nivelul de calificare profesională arată că ANRCETI dispune de un potențial semnificativ de dezvoltare. Astfel, la data de 31.12.2014 din cei 66 de angajați ai ANRCETI 61 – au studii superioare (93%), dintre care 24 – și studii post-universitare (36%). 13 angajați au absolvit câte două facultăți (20%), un angajat deține gradul științific de doctor în drept, iar șapte – își fac studiile la a doua specialitate sau la doctoratură.

Cei mai mulți angajați din cadrul ANRCETI au studii tehnice (26), urmați de cei cu studii juridice și economice (14 și, respectiv, 12) și studii umaniste (7). Numărul angajaților cu alte studii este de 7 persoane. Datele despre personalul ANRCETI după tipul de studii sunt reflectate în diagrama de mai jos.

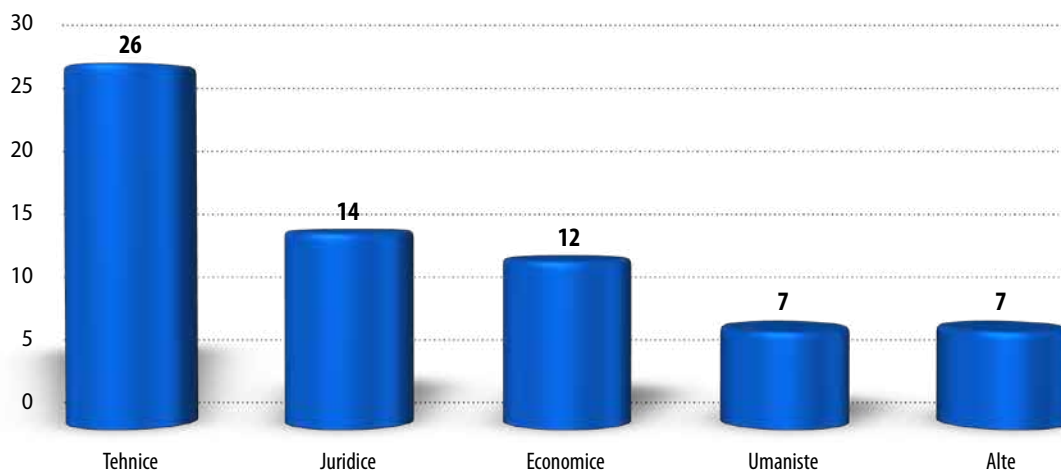


Diagrama 16

Structura personalului ANRCETI după nivelul de studii

Sursa: ANRCETI

În anul 2014, ANRCETI a continuat să aplice strategia de stimulare a angajaților săi pentru obținerea rezultatelor performante în muncă. Astfel, în august 2014, cu prilejul împlinirii a 14 ani de la înființarea ANRCETI, pentru succese în muncă, spirit creativ, perseverență și profesionalism unui angajat i s-a conferit titlul onorific „Maestru în tehnologia informației și comunicații”, iar șase angajați au fost distinși cu *Diplome de onoare* ale Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor și Federației Sindicatelor din Comunicații.

13.2 Formarea profesională a angajaților ANRCETI

În activitatea sa de formare profesională a angajaților, ANRCETI a pus accentul pe diversificarea competențelor acestora, printr-un program de instruire variat, în concordanță cu direcțiile sale de activitate și în conformitate cu standardele de calitate.

În anul 2014, formarea profesională a angajaților ANRCETI a fost realizată prin seminare, cursuri de instruire și training-uri desfășurate în țară și peste hotarele ei. În decursul acestui an specialiștii ANRCETI au participat la numeroase cursuri de instruire, seminare, conferințe și training-uri, desfășurate în cadrul proiectelor de asistență tehnică Grupul EaPeReg și programul TAEX, acordate de Uniunea Europeană, a altui proiect oferit de Ministerul Afacerilor Externe al Estoniei, dar și a celor organizate de Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor (UIT) și autoritățile de reglementare din România, Turcia, Georgia, Slovenia, Bulgaria, Cehia, Ucraina, Belarus și Ungaria. Date suplimentare despre participarea angajaților ANRCETI la aceste și alte evenimente similare pot fi găsite în capitolele **12.1 Parteneriate și proiecte** și **12.2 Participarea la foruri europene și internaționale** ale prezentului raport.

În același an, angajații ANRCETI au participat la cursuri de perfecționare a cunoștințelor în limba engleză pentru a-și îmbunătăți abilitățile de comunicare cu partenerii europeni, precum și la cursul de instruire on-line cu tema: “Internetul fără fir și mobil în bandă largă”. Ultimul eveniment s-a desfășurat sub auspiciile Rețelei Centrelor de Excelență UIT pentru Europa.

14 CONCLUZII. PRIORITĂȚI PENTRU ANUL 2015

Faptele expuse în prezentul raport și analiza îndeplinirii de către ANRCETI a sarcinilor trasate în Planul său de activitate pentru anul 2014 arată că instituția și-a onorat obiectivele principale pe care și le-a stabilit pentru anul precedent.

Drept argument în acest sens poate servi și caracterul hotărârilor și deciziilor aprobate de Consiliul de Administrație al ANRCETI în anul 2014. În acest an Consiliul a adoptat 60 de hotărâri, inclusiv 18 – cu caracter normativ și trei - cu caracter individual, toate fiind axate pe aspecte actuale de reglementare a pieței de comunicații electronice. Majoritatea hotărârilor vizează subiecte importante legate de funcționarea pieței de comunicații electronice, precum ar fi: reglementarea utilizării spectrului de frecvențe radio pentru dezvoltarea serviciilor de acces în bandă largă, a resurselor de numerotare telefonică, inclusiv a numerelor naționale scurte pentru servicii armonizate cu caracter social de forma 116xxx, analiza unor piețe în vederea identificării lor drept susceptibile reglementării preventive, în cadrul ciclului trei al analizei piețelor inițiat de ANRCETI în anul 2014.

De menționat că în perioada de raport ANRCETI a încheiat analiza a patru piețe din cele nouă definite de ea anterior pentru identificarea acestora în scopul reglementării preventive, iar în cursul anului 2015 urmează să finalizeze ciclul trei al analizei celorlalte cinci piețe. În cadrul acestui exercițiu, ANRCETI va analiza situația concurențială pe aceste piețe în vederea desemnării furnizorilor cu putere semnificativă de piață, va revizui măsurile de reglementare preventivă în vederea menținerii, modificării sau retragerii unor obligații impuse anterior acestor furnizori.

O altă prioritate a ANRCETI pentru anul 2015 este asigurarea îndeplinirii prevederilor capitolului 18 Societatea Informațională din Planul național de acțiuni pentru implementarea Acordului de Asociere Republica Moldova – Uniunea Europeană în perioada 2014 – 2016 și ale Programului de management al spectrului de frecvențe radio pe anii 2013 – 2020.

Pentru realizarea sarcinilor din acest Program, ANRCETI urmează să stabilească graficul de expunere la concurs a frecvențelor radio disponibile în benzile de frecvențe alocate pentru furnizarea rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice și să organizeze, potrivit graficului, concursurile respective pentru dreptul de utilizare a acestor resurse. În același scop, ANRCETI va actualiza hotărârile Consiliului de Administrație privind condițiile de licență pentru utilizarea canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelelor și serviciilor 3G în vederea aplicării principiului neutralității tehnologice în benzile de frecvențe 1900MHz și 2100MHz, condițiile generale de licență pentru utilizarea canalelor/frecvențelor radio și condițiile speciale de licență pentru utilizarea resurselor de spectru radio din banda 3600 – 3800MHz.

Agenda ANRCETI pentru acest an mai conține elaborarea reglementărilor speciale în vederea punerii în aplicare a Serviciului de urgență 112 și implementării televiziunii digitale terestre.

ANRCETI a planificat, de asemenea, aprobarea unui set de modificări și completări la Regulamentul privind regimul de autorizare generală și eliberare a licențelor de utilizare a resurselor limitate pentru furnizarea rețelilor și serviciilor de comunicații electronice, Procedura privind administrarea resurselor de numerotare telefonică, la hotărârile privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice și aprobarea formularelor tipizate pentru publicarea și prezentarea informației privind asigurarea acestor parametri. Această lucrare va fi efectuată în scopul eliminării problemelor identificate în procesul aplicării actelor menționate și aducerii lor în concordanță cu reglementările respective ale Uniunii Europene.

Lista de priorități pentru anul 2015 mai include monitorizarea respectării de către furnizorii cu putere semnificativă de piață a obligațiilor speciale preventive, impuse anterior acestora de către ANRCETI, a modului de aplicare de către furnizori a prevederilor altor acte de reglementare emise de ANRCETI, în special a Regulamentului privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice în partea ce vizează protecția drepturilor utilizatorilor finali de servicii. ANRCETI va continua activitatea sa de informare și consiliere a consumatorilor în probleme legate de furnizarea și utilizarea serviciilor de comunicații electronice, de respectarea drepturilor acestora de către furnizori și de rezolvarea litigiilor dintre consumatori și furnizori pe cale amiabilă.