



AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU REGLEMENTARE ÎN
COMUNICAȚII ELECTRONICE ȘI TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI

RAPORT 2013 privind activitatea **ANRCETI** în anul



Cuvînt înainte	3	6.2 Monitorizarea executării actelor de reglementare privind calitatea serviciilor	15
1 PRINCIPALELE REALIZĂRI ALE ANULUI 2013	4	7 AUTORIZARE GENERALĂ ȘI LICENȚIERE	15
2 ANALIZE DE PIAȚĂ ȘI REGLEMENTĂRI PREVENTIVE	5	7.1 Autorizarea generală a activităților în domeniul comunicațiilor electronice	16
2.1 Efectuarea analizei piețelor relevante	5	7.1.1 Autorizarea activităților în zona de frontieră	18
2.2 Identificarea piețelor, desemnarea furnizorilor cu putere semnificativă pe aceste piețe și revizuirea obligațiilor impuse anterior acestor furnizori	5	7.2 Eliberarea licențelor pentru activități în domeniul tehnologiei informației	19
2.2.1 Piața accesului utilizatorilor finali, persoane fizice și juridice, la posturi fixe din rețeaua publică de telefonie	5	7.3 Eliberarea licențelor de utilizare a resurselor limitate	20
2.2.2 Piața inițierii apelurilor la posturi fixe din rețeaua publică de telefonie și piața tranzitului de trafic în rețelele publice de telefonie	5	7.3.1. Licențe de utilizare a resurselor de numerotare	20
2.2.3 Piața terminării apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie fixă și piața terminării apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie mobilă	6	7.3.2 Licențe de utilizare a canalelor/frecvențelor radio	20
2.2.4 Piața accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un punct fix și piața accesului cu ridicata în bandă largă	6	7.4 Eliberarea permiselor tehnice pentru stațiile de radiocomunicații	21
2.2.5 Piețele furnizării cu ridicata a unor segmente terminale de linii închiriate și a unor segmente trunchi de linii închiriate, indiferent de tehnologia utilizată pentru punerea la dispoziție de capacitate închiriată sau rezervată	7	8 MONITORIZARE ȘI CONTROL	22
2.3 Monitorizarea respectării actelor de reglementare de către furnizorii cu putere semnificativă de piață	7	8.1 Monitorizarea aplicării de către furnizori a actelor normative și de reglementare	22
3 REGLEMENTAREA UTILIZĂRII SPECTRULUI DE FRECVENȚE RADIO	7	8.2 Controlul respectării legislației din domeniul comunicațiilor electronice	23
3.1 Aprobarea documentelor de concurs pentru eliberarea licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelilor și serviciilor de comunicații electronice	7	8.3 Contravenții	25
3.2 Expunerea la concurs a licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelilor și serviciilor de comunicații electronice	8	9 EXAMINAREA LITIGIILOR	26
3.3 Eliberarea licenței provizorii de utilizare a canalelor/frecvențelor radio din benzile 900 și 1800 MHz S.A. "Orange Moldova" pentru furnizarea serviciilor de telefonie mobilă, standardul GSM	9	9.1 Litigii între furnizori	26
4 ALTE REGLEMENTĂRI ȘI HOTĂRĂRI	9	10 PROTECȚIA DREPTURILOR UTILIZATORILOR FINALI	27
4.1 Amendarea Regulamentului cu privire la procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice	9	10.1 Regulamentul privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice	27
4.2 Aprobarea Metodologiei de stabilire a tarifelor pentru serviciile de telefonie fixă furnizate utilizatorilor finali de către S.A. „Moldtelecom”	10	10.2 Adresări și petiții	28
5 IMPLEMENTAREA PORTABILITĂȚII NUMERELOR	10	11 COMUNICARE	30
5.1 Reglementarea portabilității numerelor	11	11.1 Procesul de consultare și comunicarea cu furnizorii	30
5.2 Lansarea portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă și fixă	11	11.2 Comunicarea cu publicul	31
5.3 Funcționarea serviciului de portare a numerelor	12	11.3 Accesarea paginii web oficiale a ANRCETI	31
6 PARAMETRII DE CALITATE A SERVICIILOR DE COMUNICAȚII ELECTRONICE	14	11.4 Comunicarea cu mass-media	31
6.1. Stabilirea parametrilor de calitate la furnizarea serviciului public de televiziune	14	12 RELAȚII INTERNAȚIONALE	32
		12.1 Parteneriate și proiecte	32
		12.1.1 Activități în cadrul Parteneriatului Estic	32
		12.1.2 Acorduri bilaterale	33
		12.2 Participarea la foruri europene și internaționale	34
		13 RESURSE UMANE	34
		13.1 Managementul resurselor umane	35
		13.2 Formarea profesională a angajaților ANRCETI	36
		14 CONCLUZII. PRIORITĂȚILE ANULUI 2014	36

Stimați cititori,



Echipa ANRCETI vine în fața Dvs. cu un raport despre bilanțul activității sale în anul 2013. Ea elaborează și publică rapoartele sale anuale de activitate și anuarele statistice despre evoluția piețelor de comunicații electronice deja al zecelea an la rând. Corpul de specialiști ai ANRCETI face acest exercițiu pentru că este interesat în comunicarea cu participanții la piața de comunicații electronice, în informarea acestora despre activitățile sale desfășurate în scopul îmbunătățirii climatului de afaceri, stimularea concurenței și promovarea intereselor legitime ale utilizatorilor finali.

Anul 2013 a fost marcat de mai multe evenimente importante pentru echipa ANRCETI, printre care menționăm schimbarea componenței Consiliului de Administrație, modificarea structurii organizatorice a instituției, crearea unor direcții și servicii noi, promovarea specialiștilor tineri în fruntea noilor subdiviziuni. Aceste schimbări au fost făcute în scopul ajustării activităților ANRCETI la cerințele actuale ale pieței de comunicații electronice, consolidării capacității ei de a asigura executarea hotărârilor sale, a spori eficiența și calitatea procesului de reglementare a acestei piețe.

Deși este devreme să vorbim despre rezultatele finale ale schimbărilor menționate, putem deja remarca primele efecte pozitive ale acestora. Echipa ANRCETI a devenit mai disciplinată și mai operativă în acțiunile sale. Ea a reușit să finalizeze în anul 2013 două proiecte mari: implementarea portabilității numerelor telefonice și efectuarea ciclului doi ai analizei celor nouă piețe relevante de comunicații electronice, care a inclus și luarea măsurilor de reglementare preventivă a acestora. ANRCETI a aprobat și alte decizii importante pentru piață care sunt reflectate în prezentul raport.

Agenda ANRCETI pentru anul 2013 a cuprins mai multe sarcini și activități importante. Echipa ANRCETI a fost preocupată de analiza operativă a situației de pe toate segmentele pieței, monitorizarea și controlul asupra respectării de către furnizori a actelor normative, autorizarea generală a întreprinzătorilor care intenționează să activeze pe această piață, examinarea dosarelor și eliberarea licențelor de utilizare a resurselor limitate, soluționarea litigiilor dintre furnizori, examinarea petițiilor și adresărilor parvenite de la utilizatorii finali, precum și acordarea asistenței necesare noilor furnizori intrați pe piață. Detaliile despre aceste și alte activități ale ANRCETI le veți găsi în paginile prezentului raport.

În ceea ce privește anuarul statistic despre evoluția piețelor de comunicații electronice în anul 2013, vă informăm că acesta, ca și cel pentru anul precedent, va fi finalizat și publicat pe pagina de Internet a ANRCETI în luna aprilie 2014. Acest document va conține o informație amplă despre starea și tendințele de pe segmentele pieței de comunicații electronice, comentarii și prognoze ale ANRCETI privind evoluția acestei piețe în anul 2014.

Am convingerea că ambele documente vor fi utile pentru toți cei care urmăresc stadiul de reglementare a comunicațiilor electronice și evoluția situației din acest sector. Ele vor ajuta persoanele interesate să-și facă o impresie mai clară atât despre preocupările și proiectele de viitor ale instituției noastre, cât și despre starea reală de lucruri de pe segmentele pieței de comunicații electronice din țara noastră.

Grigore VARANIȚA
Director ANRCETI

ACTIVITĂȚI DE BAZĂ DESFĂȘURATE ÎN 2013



1 PRINCIPALELE REALIZĂRI ALE ANULUI 2013

2013 a fost anul în care ANRCETI a luat o serie de decizii importante pentru piața de comunicații electronice din țară și a făcut pași semnificativi pentru îndeplinirea principalelor sale obiective: încurajarea concurenței și a investițiilor în infrastructură, crearea condițiilor necesare pentru dezvoltarea noilor tehnologii și servicii de acces în bandă largă, protecția drepturilor utilizatorilor finali de servicii.

În decursul acestui an, ANRCETI a efectuat ciclul doi al analizei celor nouă piețe de comunicații electronice, definite de ea în anul 2009 drept relevante reglementării preventive. În urma acestui exercițiu ANRCETI a revizuit definițiile unor piețe, a desemnat furnizorii cu putere semnificativă de piață și a revizuit măsurile de reglementare impuse acestora în cadrul primului ciclu al analizei piețelor date desfășurat în perioada 2010-2011. În majoritatea cazurilor, ANRCETI a menținut obligațiile speciale preventive impuse anterior acestor furnizori, în unele cazuri a modificat aceste obligații prin suplینirea celor existente cu obligații noi, iar în altele – a impus obligații speciale preventive noilor furnizori desemnați cu putere semnificativă de piață. Toate aceste măsuri au scopul de a crea condiții concurențiale echitabile pentru dezvoltarea piețelor de comunicații electronice.

Un alt proiect important, finalizat de ANRCETI în anul 2013 și care a contribuit la intensificarea concurenței pe piața de telefonie și la maximizarea beneficiilor utilizatorilor de telefonie este portabilitatea numerelor. Serviciul de portare a numerelor a devenit disponibil în rețelele mobile la 1 iulie 2013 și în rețelele fixe – la 31 iulie 2013, date din care utilizatorii serviciilor de telefonie mobilă și, respectiv, de telefonie fixă pot să își păstreze numărul de telefon atunci când schimbă furnizorul. Faptul că în jumătate de an au fost portate peste 28,5 mii de numere demonstrează că portabilitatea numerelor funcționează și în R. Moldova, iar utilizatorii de telefonie au înțeles avan-

tajele acestui serviciu.

În anul de referință, ANRCETI a demarat acțiuni importante care vizează utilizarea spectrului de frecvențe radio în R. Moldova: stabilirea procedurii de selectare a pretendenților la licențele de utilizare a canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelilor și serviciilor de comunicații electronice mobile terestre în bandă largă, extinderea valabilității drepturilor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio din benzile 900 și 1800 MHz deținute de S.A. „Orange Moldova” și eliberarea unei licențe provizorii, pe un termen de 20 de luni, acestui furnizor pentru a sincroniza termenul de expirare a licenței date cu cel al licenței deținute de S.A. „Moldcell”. De asemenea, ANRCETI a anunțat trei concursuri pentru eliberarea licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio din benzile 1900-1980/2110-2170 MHz, 2500-2690 MHz și 3600-3800 MHz, însă rezultatul acestora a fost declarat nul pe motiv că resursele respective nu au fost solicitate.

Obiectivul de maximizare a beneficiilor utilizatorilor finali și a capacității lor de a profita din plin de piața concurențială de comunicații electronice a dus la adoptarea de către ANRCETI a Regulamentului privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, care asigură un nivel mai înalt de protecție a utilizatorilor finali în relația lor cu furnizorii de servicii. Totodată, ANRCETI a definit, printr-o hotărâre a sa, parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune, care oferă utilizatorilor posibilitatea de a evalua furnizorii atât înainte de a achiziționa servicii de la ei, cât și pe parcursul derulării contractelor încheiate cu aceștia.

O altă lucrare importantă efectuată de ANRCETI în anul 2013 a fost perfecționarea mecanismului de soluționare extrajudiciară a litigiilor dintre furnizorii de comunicații electronice și ale celor dintre furnizori și utilizatorii finali în scopul simplificării și eficientizării acestei proceduri. În consecință, ANRCETI a aprobat o nouă redacție a Regulamentului privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicații-

lor electronice, aplicarea căruia va contribui la menținerea echilibrului între nivelul ridicat de protecție a utilizatorilor finali și un climat de afaceri favorabil pentru furnizorii ce activează în acest sector.

2 ANALIZE DE PIAȚĂ ȘI REGLEMENTĂRI PREVENTIVE

Crearea condițiilor pentru dezvoltarea unei concurențe durabile, stimularea investițiilor în dezvoltarea sectorului de comunicații electronice și protecția drepturilor utilizatorilor finali au fost și în anul 2013 principalele obiective ale ANRCETI la capitolul reglementarea economică a piețelor de comunicații electronice.

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

- efectuarea ciclului doi al analizei piețelor 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 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. Pe toate cele nouă piețe identificate drept susceptibile reglementării preventive (o piață cu amănuntul și opt piețe cu ridicata) ANRCETI a desemnat furnizorii cu putere semnificativă și le-a impus ulterior, conform Legii comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15.11.2007 (în continuare - *Legea nr.241/2007*), un set de obligații speciale preventive.

2.1 Efectuarea analizei piețelor relevante

În anul 2013, ANRCETI a efectuat ciclul doi al analizei celor nouă piețe relevante reglementării preventive. Reluarea analizelor de piață presupune revizuirea definițiilor piețelor relevante existente sau definirea unor noi piețe relevante, analiza situației concurențiale pe aceste piețe în scopul desemnării eventualilor furnizori cu putere semnificativă de piață și revizuirea măsurilor de reglementare (ceea ce implică, după caz, menținerea, retragerea sau modificarea obligațiilor impuse anterior sau impunerea de noi obligații acestor furnizori).

În cadrul ciclului doi al acestei lucrări 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 de piață și/sau impuse noi obligații speciale preventive.

2.2 Identificarea piețelor, desemnarea furnizorilor cu putere semnificativă de piață și revizuirea obligațiilor impuse anterior acestor furnizori

2.2.1 Piața accesului utilizatorilor finali, persoane fizice și juridice, la posturi fixe din rețeaua publică de telefonie

În urma analizei pieței accesului utilizatorilor finali, persoane fizice și juridice, la un post fix din rețeaua publică de telefonie (Piața 1) ANRCETI a concluzionat că definirea acestei piețe nu diferă de cea anterioară (stabilită în cadrul primului ciclu al analizei de piață) în ceea ce privește limitele pieței.

Limitele geografice au fost determinate drept teritoriul național, iar testul celor trei criterii a demonstrat că această piață este în continuare susceptibilă reglementării preventive.

Analiza detaliată a Pieței 1, în care au fost examinate o serie de criterii pe care ANRCETI le consideră corespunzătoare pentru piața dată, au arătat că S.A. "Moldtelecom" deține în continuare putere semnificativă pe această piață.

În consecință, ANRCETI a desemnat S.A. "Moldtelecom" în calitate de furnizor cu putere semnificativă pe Piața 1 și a decis să mențină obligațiile speciale preventive impuse acestuia, în cadrul primului ciclu al analizei pieței date, prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.12 din 25.05.2012*.

2.2.2 Piața inițierii apelurilor la posturi fixe din rețeaua publică de telefonie și piața tranzitului de trafic în rețelele publice de telefonie

Analiza 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) a arătat că definirea pieței produsului nu diferă de cea stabilită în cadrul primului ciclu al analizei de piață.

Limitele geografice ale acestor piețe au fost determinate drept teritoriul național, iar testul celor trei criterii a demonstrat că piețele date sunt în continuare susceptibile reglementării preventive.

Analizele detaliate ale piețelor 2 și 9, în care au fost

examine o serie de criterii pe care ANRCETI le consideră corespunzătoare pentru piețele date, au arătat că S.A. "Moldtelecom" deține în continuare putere semnificativă pe aceste piețe.

În urma analizei de piață, ANRCETI a desemnat S.A. "Moldtelecom" drept furnizor cu putere semnificativă pe piețele 2 și 9 și a decis să mențină obligațiile speciale preventive impuse acestui furnizor, în cadrul primului ciclu al analizei piețelor date, prin *Hotărârile Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 27 și nr. 28 din 01.11.2011*.

2.2.3 Piața terminării apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie fixă și piața terminării apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie mobilă

Potrivit concluziilor trase în urma analizei piețelor de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie fixă (Piața 3) și de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie mobilă (Piața 7), definirea pieței produsului nu diferă de cea stabilită în cadrul primului ciclu al analizei piețelor date.

Limitele geografice ale acestor piețe au fost determinate drept teritoriu național, iar testul celor trei criterii a demonstrat că piețele date sunt în continuare susceptibile reglementării preventive.

Analizele detaliate ale piețelor 3 și 7, în care au fost examinate o serie de criterii pe care ANRCETI le consideră corespunzătoare pentru piețele date, au arătat că:

1. toți furnizorii care activează pe piețele de terminare a apelurilor în rețele fixe individuale au putere semnificativă de piață, însă puterea de influențare a S.A. "Moldtelecom" asupra piețelor din aval este substanțial mai mare decât a celorlalți furnizori;
2. toți furnizorii care activează pe piețele relevante de terminare a apelurilor în rețele mobile individuale au putere semnificativă de piață, însă puterea de influențare a furnizorilor asupra piețelor din aval este diferită.

În urma analizei de piață, ANRCETI a desemnat în calitate de furnizori cu putere semnificativă pe piața 3 toți furnizorii de telefonie fixă (în total 30 furnizori), iar pe piața 7- toți furnizorii de telefonie mobilă (în total 3 furnizori). De asemenea, ANRCETI a decis să mențină obligațiile speciale preventive impuse furnizorilor de telefonie fixă și mobilă, în cadrul primului ciclu al analizei piețelor date, prin *Hotărârile*

Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 60-79 din 23.12.2010 și să impună obligații speciale preventive furnizorilor noi desemnați cu putere semnificativă pe piața 3.

2.2.4 Piața accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un punct fix și piața accesului cu ridicata în bandă largă

În urma analizei pieței accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un punct fix (Piața 4) ANRCETI a revizuit definiția pieței date prin includerea în piața produsului a serviciilor de acces la bucla locală din fibre optice. Noua definiție a acestei piețe este următoarea: „Piața accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un punct fix include serviciile de acces total la bucla și sub-bucla locală de cupru, acces partajat la bucla locală de cupru, accesul total la bucla locală bazată pe fibre optice”.

Urmare a analizei pieței accesului cu ridicata în bandă largă (Piața 5) ANRCETI a decis să extindă limitele pieței date prin includerea în ea a serviciilor de acces în bandă largă bazate pe suport de fibre optice. Noua definiție a pieței date este următoarea: „Piața accesului cu ridicata în bandă largă cuprinde serviciile de acces în bandă largă bazate pe tehnologii ADSL și tehnologii pe suport de fibră optică”.

Limitele geografice ale piețelor 4 și 5 au fost determinate drept teritoriul național, iar testul celor trei criterii a demonstrat că aceste piețe sunt în continuare susceptibile reglementării preventive.

Analizele detaliate ale piețelor 4 și 5, în care au fost examinate o serie de criterii pe care ANRCETI le consideră corespunzătoare pentru piețele date, au arătat că S.A. "Moldtelecom" continuă să dețină putere semnificativă pe ambele piețe.

În consecință, ANRCETI a desemnat S.A. "Moldtelecom" în calitate de furnizor cu putere semnificativă pe piețele 4 și 5 și a constatat necesitatea menținerii, cu unele modificări, a obligațiilor speciale preventive impuse anterior acestui furnizor, în cadrul primului ciclu al analizei piețelor date, și impunerea unor noi obligații.

Aceste obligații se referă, în mare parte, la definițiile piețelor 4 și 5 care au fost extinse și includ atât infrastructura de cupru, cât și cea de fibră optică. Totodată, în urma analizei Pieței 4 ANRCETI a decis să impună S.A. "Moldtelecom", în scopul remedierii problemelor concurențiale depistate pe această piață, obligații speciale preventive noi privind accesul la infrastructura de canalizație și la stâlpii telefonici.

2.2.5 Piețele furnizării cu ridicata a unor segmente terminale de linii închiriate și a unor segmente trunchi de linii închiriate, indiferent de tehnologia utilizată pentru punerea la dispoziție de capacitate închiriată sau rezervată

Analiza pieței de furnizare cu ridicata a unor segmente terminale de linii închiriate, indiferent de tehnologia utilizată pentru punerea la dispoziție de capacitate închiriată sau rezervată (Piața 6) și a pieței de furnizare cu ridicata a unor segmente trunchi de linii închiriate, indiferent de tehnologia utilizată pentru punerea la dispoziție de capacitate închiriată sau rezervată (Piața 8) a arătat că concluzia ANRCETI privind definirea pieței produsului nu diferă de cea stabilită în cadrul primului ciclu al analizei piețelor date.

Limitele geografice au fost determinate drept teritoriul național, iar testul celor trei criterii a demonstrat că aceste piețe sunt în continuare susceptibile reglementării preventive.

Analizele detaliate ale piețelor 6 și 8, în care a fost aplicat un set de criterii pe care ANRCETI le consideră corespunzătoare pentru piețele date, au arătat că S.A. "Moldtelecom" continuă să dețină putere semnificativă pe aceste piețe.

În urma analizei de piață, ANRCETI a desemnat S.A. "Moldtelecom" în calitate de furnizor cu putere semnificativă pe piețele 6 și 8 și a menținut obligațiile speciale preventive impuse acestui furnizor, în cadrul primului ciclu al analizei piețelor date, prin *Hotărârile Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 35 și nr. 36 din 20.12.2011*.

2.3 Monitorizarea respectării actelor de reglementare de către furnizorii cu putere semnificativă de piață

În anul de referință, activitatea de monitorizare a ANRCETI la capitolul reglementarea economică a piețelor de comunicații electronice s-a axat pe verificarea acțiunilor întreprinse de furnizorii cu putere semnificativă de piață în vederea respectării actelor de reglementare emise de ANRCETI.

În acest sens, a fost monitorizat procesul de modificare și/sau elaborare a ofertelor de referință de interconectare și de acces, precum și a acordurilor-tip de interconectare de către furnizorii desemnați cu putere semnificativă de piață în conformitate cu hotărârile corespunzătoare ale Consiliului de Administrație al ANRCETI. Specialiștii ANRCETI au examinat ofertele de referință ale furnizorilor cu putere

semnificativă de piață care au obligația de asigurare a transparenței acestor oferte în scopul verificării dacă acești furnizori respectă hotărârile respective ale Consiliului de Administrație al ANRCETI. În urma verificărilor, ANRCETI a constatat că o parte din furnizori nu au operat unele modificări în ofertele lor de referință și le-a cerut ulterior să se conformeze cerințelor din hotărârile respective ale Consiliului de Administrație.

Totodată, ANRCETI a verificat aducerea acordurilor de interconectare directă și/sau indirectă ale furnizorilor implicați în procesul de portare a numerelor telefonice în concordanță cu Regulamentul privind portabilitatea numerelor, aprobat prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.34 din 01.12.2011*, și cu prevederile *Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.8 din 26.02.2013* privind aprobarea Condițiilor tehnice și comerciale pentru implementarea portabilității numerelor în Republica Moldova. ANRCETI a constatat că o parte din furnizori nu s-au conformat tuturor cerințelor din hotărârile menționate și le-a cerut să înlăture abaterile depistate în termenele prevăzute de legislația în vigoare.

3 REGLEMENTAREA UTILIZĂRII SPECTRULUI DE FRECVENȚE RADIO

În anul 2013, ANRCETI a continuat procesul de elaborare a actelor de reglementare privind utilizarea spectrului de frecvențe radio, punând accentul pe crearea condițiilor necesare pentru implementarea și dezvoltarea rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice cu acces radio în bandă largă. Această lucrare a fost efectuată în scopul realizării obiectivelor stabilite în Programul de dezvoltare a accesului la Internet în bandă largă pe anii 2010 – 2013, aprobat de Guvern prin *Hotărârea sa nr. 1077 din 17.11.2010*, și 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 Aprobarea documentelor de concurs pentru eliberarea licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice

Pe parcursul anului 2013 ANRCETI a elaborat și aprobat documentele de concurs pentru eliberarea licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării serviciilor de comunicații electronice în bandă largă după cum urmează:

3.1.1 Utilizarea canalelor/frecvențelor radio din benzile 2500-2690 MHz și 3600-3800 MHz

În acest scop, au fost elaborate două caiete de sarcini: (i) pentru concursul de eliberare a licențelor de utilizare a sub - benzilor de frecvențe radio din banda de frecvențe radio 3600-3800 MHz și (ii) pentru concursul de eliberare a licenței de utilizare a sub - benzilor de frecvențe radio: 2500-2520/2620-2640 MHz din banda de frecvențe radio de 2500-2690 MHz, documente aprobate prin *Hotărârile Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 12 din 28.03.2013* și, respectiv, *nr. 18 din 11.04.2013*.

Aceste documente conțin cerințele față de cererea de participare la concurs și oferta participanților, criteriile de eligibilitate și modul de estimare a datelor de calificare a candidaților, condițiile tehnice pentru utilizarea resurselor de spectru menționate mai sus.

În aceeași perioadă, ANRCETI a emis Procedura de organizare și desfășurare a concursului, cu aplicarea procedurii de selectare competitivă, pentru eliberarea licențelor de utilizare a canalelor/ frecvențelor radio în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice, document aprobat prin *Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 11 din 28.03.2013*.

3.1.2 Utilizarea frecvențelor/canalelor radio din benzile 1900-1980/2110-2170 MHz

Pentru utilizarea acestor resurse de spectru, ANRCETI a emis Caietul de sarcini pentru concursul de eliberare a licențelor de utilizare a canalelor/ frecvențelor radio 1900-1920 MHz și 2100-2025 MHz din benzile de frecvențe de 1900-1980/2110-2170 MHz în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice mobile celulare de generația a treia (în continuare - licența 3G) și Condițiile speciale tip de licență pentru utilizarea acestor resurse ale spectrului radio, documente aprobate prin *Hotărârile Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.50* și, respectiv *nr. 51 din 12.09.2013*.

Aceste documente au fost elaborate de ANRCETI în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și au drept scop asigurarea implementării Programului de management al spectrului de frecvențe radio pe anii 2013-2020. Programul prevede expunerea la concurs a licenței de utilizare a canalelor/frecvențelor radio din benzile 1900-1980/2110-2170 MHz, 1900-1920 MHz, licență care nu a fost solicitată în anul 2009, conform Hotărârii Guvernului nr. 660 din 02.06.2008, și a unei licențe de utilizare a frecvențelor/canalelor radio din banda 2010-2025

MHz în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații mobile celulare de generația a treia. La timpul respectiv, ANRCETI a oferit prin încredințare directă trei din cele patru licențe 3G furnizorilor de telefonie mobilă S.A. „Orange Moldova”, S.A. „Moldcell” și S.A. „Moldtelecom”, a patra licență rămânând nesolicitată.

Caietul de sarcini susmenționat cuprinde cerințele față de cererea de participare la concurs și oferta participanților, criteriile de eligibilitate a candidaților, condițiile tehnice de utilizare a frecvențelor din benzile susmenționate, drepturile și obligațiile titularului licenței 3G.

Potrivit Condițiilor speciale tip de licență, aprobate de ANRCETI, titularul licenței 3G va deține dreptul de instalare, operare, gestionare și punere la dispoziția unui terț autorizat a unei rețele publice de comunicații electronice mobile celulare terestre 3G, în vederea furnizării serviciilor publice de comunicații electronice mobile celulare terestre 3G, bazate pe standardele tehnologiei de radio acces terestru IMT-2000 cu interfața radio W-CDMA (UMTS)/CDMA 2000.

3.2 Expunerea la concurs a licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice

În anul de referință, ANRCETI a anunțat trei concursuri pentru eliberarea licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio. La primul concurs, anunțat pentru perioada 10 decembrie 2012 – 18 februarie 2013, a fost expusă o licență de utilizare a sub-benzii de frecvențe radio 3750 - 3800 MHz în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice în bandă largă. Această licență nu a fost solicitată și, respectiv, concursul a fost declarat nul.

La al doilea concurs, anunțat pentru perioada 15 aprilie – 07 iunie 2013, au fost expuse cinci licențe: o licență de utilizare a sub-benzilor de frecvențe radio 2500-2520/2620-2640 MHz (cu lărgimea de 2x20 MHz) din banda 2500-2690 MHz și patru licențe de utilizare a sub-benzilor de frecvențe radio 3600-3650 MHz; 3650-3700 MHz; 3700- 3750 MHz și 3750-3800 MHz (cu lărgimea de 50 MHz fiecare) din banda 3600-3800 MHz în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice în bandă largă. Din lipsa de cereri de participare la concurs, acesta a fost declarat nul.

La cel de-al treilea concurs, anunțat pentru perioada 16 septembrie – 01 noiembrie 2013, au fost expuse două licențe: una - de utilizare a canalelor/frecven-

țelor radio din benzile 1900-1980/2110-2170 MHz, 1900-1920 MHz (cu lărgimea totală a benzii de 34,6 MHz) și alta - de utilizare a canalelor/frecvențelor radio din banda 2010-2025 MHz (cu lărgimea totală a benzii de 15 MHz) în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice mobile celulare de generația a treia. Întrucât licențele nu au fost solicitate, concursul a fost declarat nul.

3.3 Eliberarea licenței provizorii de utilizare a canalelor/frecvențelor radio din benzile 900 și 1800 MHz S.A. "Orange Moldova" pentru furnizarea serviciilor de telefonie mobilă, standardul GSM

ANRCETI a eliberat S.A. "Orange Moldova" licența respectivă, la solicitarea acesteia, în legătură cu expirarea termenului de valabilitate a licenței pentru genul de activitate prestarea serviciilor de telefonie mobilă celulară, standardul GSM, acordată acestui furnizor în anul 1998. ANRCETI a eliberat licența provizorie, conform prevederilor Programului de management al spectrului de frecvențe radio pe anii 2013-2020, pe un termen de 20 de luni pentru a sincroniza termenele de expirare a valabilității acestei licențe cu cel al licenței deținute de S.A. „Moldcell” (5 noiembrie 2014).

Acțiunea de sincronizare a fost întreprinsă în scopul asigurării unor condiții concurențiale egale pentru furnizorii de pe această piață, consolidării benzii de frecvențe radio 900 MHz și creării condițiilor necesare pentru implementarea regimului de neutralitate tehnologică.

Până la eliberarea licenței respective, ANRCETI a aprobat prin *Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 09 din 26.02.2013* condițiile speciale de licență de utilizare a canalelor/frecvențelor radio din benzile 900 MHz și 1800 MHz, eliberată S.A. „Orange Moldova” pentru perioada 07 martie 2013 – 05 noiembrie 2014, în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice mobile celulare, standardul GSM.

Conform Programului de management al spectrului de frecvențe radio pe anii 2013-2020, ANRCETI a elaborat, în baza principiului de neutralitate tehnologică, condiții noi de licență pentru utilizarea canalelor/frecvențelor radio din benzile 800, 900 și 1800 MHz pentru rețelele mobile celulare de comunicații electronice. Proiectul acestui document va fi aprobat după consultarea publică a acestuia în ianuarie – februarie 2014. În martie 2014, ANRCETI urmează să anunțe, în legătură cu expirarea termenelor de valabilitate a licențelor deținute de S.A. „Orange Moldova” și S.A. „Moldcell”, un concurs pentru eliberarea

licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio din benzile 800, 900 și 1800 MHz.

4 ALTE REGLEMENTĂRI ȘI HOTĂRÂRI

4.1 Amendarea Regulamentului cu privire la procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice

Legea nr. 241/2007 a atribuit în competența ANRCETI soluționarea a două tipuri de litigii: (i) dintre furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice și (ii) dintre furnizorii de servicii de comunicații electronice și utilizatorii finali. Întru realizarea acestei atribuții Consiliul de Administrație al ANRCETI, prin *Hotărârea sa nr. 54 din 24.09.2013*, a aprobat o nouă redacție a Regulamentului privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice, act normativ care a intrat în vigoare la 13 decembrie 2013, odată cu publicarea în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

ANRCETI a revizuit vechiul Regulament privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice în scopul simplificării procedurii extrajudiciare de examinare a litigiilor de către ANRCETI și ajustării acesteia la modificările operate în ultimii ani în legislația în vigoare.

La elaborarea noului Regulament ANRCETI a ținut cont de problemele procedurale identificate de ea în perioada 2008 – 2013 în procesul soluționării litigiilor dintre furnizori și ale celor dintre furnizori și utilizatorii finali, de necesitatea perfecționării mecanismului de soluționare extrajudiciară a acestor litigii în sensul de a avea o procedură simplă, flexibilă și rapidă. ANRCETI consideră că perfecționarea acestui mecanism va contribui la menținerea echilibrului între nivelul ridicat de protecție a utilizatorilor finali și gradul de competitivitate între furnizorii ce activează în sectorul comunicațiilor electronice.

Regulamentul revizuit are în vedere îndeplinirea următoarelor sarcini:

- coroborarea regulilor, conceptelor și instituțiilor juridice specifice procedurii prealabile de soluționare a litigiilor;
- simplificarea mijloacelor de acțiune a părților prin coerența și predictibilitatea procedurilor;
- asigurarea stabilității procedurilor de soluționare a litigiilor și indirect predictibilitatea actului de administrație publică.

Regulamentul în noua formulare permite să se op-

teze pentru un sistem prin care cererile pentru litigii, care sunt în mod evident neîntemeiate sau inadmisibile, să poată fi refuzate. Această posibilitate există în multe proceduri alternative de soluționare a litigiilor și a fost selectată dat fiind faptul că oferă posibilitatea de a se proteja împotriva cererilor (reclamațiilor) abuzive.

În cazul utilizatorilor finali, procedura revizuită prevede un proces simplu și transparent, desfășurat în formă scrisă, în care se acordă sprijin și consiliere solicitanților, cu excluderea medierii de către ANRCETI a litigiilor dintre furnizorii de servicii de comunicații electronice și utilizatorii finali. Această revizuire a fost făcută, ținându-se cont de amendarea art. 31 (26) alin. (5) și alin. (6) din Legea nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, astfel cum a fost modificată prin art. II pct. 18 al treilea aliniat din Legea pentru modificarea și completarea unor acte legislative nr. 140 din 28.07.2011.

Regulamentul are ca scop crearea unei proceduri care să întărească încrederea furnizorilor/ utilizatorilor finali în faptul că problemele cu care se confruntă la achiziționarea/contractarea de bunuri și servicii din sectorul comunicațiilor electronice pot fi soluționate rapid și în mod eficient.

4.2 Aprobarea Metodologiei de stabilire a tarifelor pentru serviciile de telefonie fixă furnizate utilizatorilor finali de către S.A. „Moldtelecom”

Documentul a fost elaborat în temeiul art. 9 alin. (1) lit. d) din *Legea nr. 241/2007*, care stipulează că ANRCETI elaborează, cu consultarea prealabilă a autorității pentru protecția concurenței, metodologia de stabilire a prețurilor sau tarifelor pentru serviciile de telefonie fixă, furnizate utilizatorilor finali de către furnizorii cu putere semnificativă pe piața relevantă.

În urma primului ciclu al analizei piețelor, ANRCETI a identificat, prin *Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 11 din 26.05.2011*, piața accesului utilizatorilor finali, persoane fizice și juridice, la un post fix din rețeaua publică de telefonie (Piața 1) drept susceptibilă reglementării preventive și a desemnat S.A. „Moldtelecom” în calitate de furnizor cu putere semnificativă pe această piață. Ulterior, prin *Hotărârea nr. 12 din 25.05.2012* Consiliul de Administrație al ANRCETI a impus S.A. „Moldtelecom” un set de obligații speciale preventive, printre care și obligația de orientare la costuri a tarifelor pentru serviciile de acces a utilizatorilor finali la posturi fixe și a serviciilor de apeluri.

Analiza repetată a Pieței 1, desfășurată în anul 2013,

a demonstrat că S.A. „Moldtelecom” deține în continuare putere semnificativă pe această piață. În consecință, ANRCETI, prin *Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 59 din 24.10.2013*, a desemnat S.A. „Moldtelecom” în calitate de furnizor cu putere semnificativă pe Piața 1 și a decis să mențină obligațiile speciale preventive impuse acestuia, în cadrul primului ciclu al analizei pieței date, prin *Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 12 din 25.05.2012*.

Conform acestei hotărâri, S.A. „Moldtelecom” are obligația de a nu utiliza practici tarifare excesive în raport cu costurile de furnizare a serviciilor de telefonie fixă pentru a preveni eventuala utilizare a poziției semnificative de piață în detrimentul utilizatorilor finali și, pe de altă parte, de a nu utiliza practici tarifare de ruinare a concurenților la furnizarea serviciilor de telefonie fixă.

Metodologia de stabilire a tarifelor pentru serviciile de telefonie fixă furnizate utilizatorilor finali de către S.A. „Moldtelecom” a fost aprobată prin *Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 21 din 16.05.2013*. Ea a fost consultată cu participanții la piața comunicațiilor electronice și aprobată ulterior într-o ședință publică a Consiliului de Administrație al ANRCETI.

Conform acestui act de reglementare, S.A. „Moldtelecom” are obligația să stabilească tarifele la serviciile de telefonie fixă furnizate utilizatorilor finali, persoane fizice și juridice, în baza metodologiei menționate, iar ANRCETI - să verifice corespunderea acestor tarife cu prevederile metodologiei și obligațiile speciale preventive impuse S.A. „Moldtelecom” în calitate de furnizor cu putere semnificativă pe piața accesului utilizatorilor finali, persoane fizice și juridice, la un post fix din rețeaua publică de telefonie.

5 IMPLEMENTAREA PORTABILITĂȚII NUMERELOR

În anul de referință, ANRCETI a finalizat realizarea acțiunilor prevăzute de Programul de implementare a portabilității numerelor în Republica Moldova pentru anii 2011-2013, program aprobat prin Ordinul Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor nr.52 din 30.06.2011. Principalele acțiuni la acest capitol au fost următoarele:

- finalizarea procesului de aprobare a actelor de reglementare privind implementarea portabilității numerelor,
- lansarea serviciului de portare a numerelor în rețelele de telefonie mobilă și rețelele de telefonie fixă,
- monitorizarea funcționării serviciului de portare

a numerelor.

5.1 Reglementarea portabilității numerelor

În primăvara anului 2013, Consiliul de Administrație al ANRCETI a aprobat ultimele două acte de reglementare privind implementarea portabilității numerelor: Condițiile tehnice și comerciale pentru implementarea portabilității numerelor (*Hotărârea Consiliului nr. 8 din 26.02.2013*) și Acordul general tip de organizare, operare, administrare și întreținere a bazei de date centralizate pentru implementarea și realizarea portabilității numerelor în Republica Moldova (*Hotărârea Consiliului nr.16 din 09.04.2013*).

Proiectul condițiilor tehnice și comerciale pentru implementarea portabilității numerelor a fost elaborat, în perioada noiembrie 2012 - februarie 2013, de către Administratorul bazei de date centralizate (BDC) pentru implementarea și realizarea portabilității numerelor în comun cu grupul de lucru pentru implementarea portabilității numerelor care a întrunit reprezentanți ai furnizorilor de telefonie mobilă și fixă și responsabili din cadrul ANRCETI.

Condițiile tehnice și comerciale stabilesc un set de cerințe și obligații ce trebuie respectate atât de Administratorul BDC, cât și de furnizori în vederea implementării și realizării procesului de portare a numerelor și rutării apelurilor către numerele portate. Condițiile date reprezintă un document detaliat care conține, în principal, următoarele elemente:

- specificațiile tehnice pentru implementarea portabilității numerelor, inclusiv și pentru rutarea apelurilor către numerele portate;
- formularul-tip al cererii de portare a numărului și procedura de transmitere, procesare, validare și revocare a acesteia;
- descrierea detaliată a procedurii de administrare a procesului de portare;
- obligațiile specifice ale furnizorilor în vederea asigurării implementării și realizării portabilității numerelor;
- modalitățile și procedura de decontare a costurilor între furnizori către Administratorul bazei de date centralizate;
- parametrii de calitate a serviciului de portare a numerelor;
- regulamentul de organizare, operare, administrare și întreținere a bazei de date centralizate;
- modalitățile de informare a utilizatorilor finali la efectuarea apelurilor către numerele portate.

Acordul general tip de organizare, operare, administrare și întreținere a bazei de date centralizate pentru implementarea și realizarea portabilității nu-

merelor în Republica Moldova stabilește drepturile și obligațiile Administratorului BDC și furnizorilor implicați în procesul de portare a numerelor. În baza acestui acord furnizorii de telefonie mobilă și fixă au încheiat cu Administratorul BDC acorduri cu privire la oferirea serviciilor de portare a numerelor.

5.2 Lansarea portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă și fixă

Conform Planului de acțiuni cu privire la implementarea portabilității numerelor în Republica Moldova, aprobat prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.41 din 11.10.2012*, lansarea comercială a serviciului de portare a numerelor în rețelele de telefonie mobilă s-a produs la 1 iulie, iar în rețelele de telefonie fixă – la 31 iulie 2013.

Până la lansarea serviciului de portare a numerelor, furnizorii de telefonie mobilă și fixă au desfășurat o amplă campanie de informare a publicului despre disponibilitatea acestui serviciu și au lansat mai multe oferte atractive pentru doritorii de a-și porta numerele în rețelele pe care le operează dânsii. Prin lansarea acestor oferte, furnizori urmăreau scopul de a-i determina pe potențialii abonați să își porteze numerele în rețelele pe care le gestionează și, totodată, de ași menține abonații săi.

În același scop, utilizatorilor de telefonie li s-a pus la dispoziție o pagină de Internet www.portare.md, dezvoltată de Administratorul BDC pentru portabilitatea numerelor. Noua pagină electronică oferă vizitatorilor informația necesară pentru efectuarea portării numerelor din rețeaua unui furnizor în rețeaua altuia. În plus, accesând această pagină, utilizatorii pot afla apartenența numerelor la rețelele de telefonie.

În scopul informării publicului despre lansarea portabilității numerelor, la 25 iunie 2013, conducerea ANRCETI și Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor a susținut o conferință de presă la care au participat și reprezentanți ai Administratorului BDC și furnizorilor implicați în procesul de portare a numerelor. În cadrul conferinței, au fost prezentate beneficiile aduse de portabilitatea numerelor utilizatorilor finali, pașii pe care trebuie să-i facă doritorii de a-și porta numărul de telefon în rețeaua altui furnizor, iar reprezentanții furnizorilor au demonstrat jurnaliștilor, în regim de test, rezultatul a câteva portări de numere de telefon și au efectuat apeluri către aceste numere.

La aceeași conferință de presă a fost prezentat totuși distinctiv prin intermediul căruia furnizorii,

care practică tarife diferite în funcție de rețeaua de destinație, atenționează, în mod gratuit, utilizatorii care apelează numere portate despre faptul că apelul respectiv este terminat în altă rețea decât cea în care este inițiat apelul.

Prin lansarea portabilității numerelor, Republica Moldova s-a aliniat celor peste 70 de state ale lumii unde deja a fost implementat acest serviciu. Dat fiind faptul că portabilitatea numerelor funcționează în majoritatea statelor dezvoltate de mai bine de 10 ani, ANRCETI a avut posibilitatea să preia cele mai bune practici în procesul de implementare a acestui proiect.

5.3 Funcționarea serviciului de portare a numerelor

După lansarea serviciului de portare a numerelor, ANRCETI a monitorizat în permanență funcționarea serviciului dat, pentru a contribui, în baza experienței acumulate, la îmbunătățirea parametrilor de calitate a acestuia. Scopul ANRCETI este de a transforma portarea numerelor într-un instrument accesibil, care să poată fi folosit cât mai ușor și fără erori atât de utilizatorii finali, cât și de furnizorii serviciilor de comunicații electronice.

Gestionarea proceselor administrative asociate portabilității numerelor este efectuată de Administratorul BDC - Î.C.S. „NP Base” S.R.L. Conform situației din 31.12.2013, în BDC erau înregistrați 32 de furnizori de servicii de comunicații electronice care utilizează numere geografice și non-geografice pentru servicii furnizate la puncte fixe și 3 furnizori de servicii de comunicații electronice care utilizează numere non-geografice pentru servicii furnizate la puncte mobile.

În perioada iulie – decembrie 2013, au fost portate în total **28 550** numere, dintre care **25 885** - sunt numere de telefonie mobilă și **2 665** - de telefonie fixă.

Cele mai multe numere de telefonie mobilă – **5 907** – au fost portate în luna iulie, când a fost lansată portabilitatea numerelor în rețelele mobile. În restul lunilor acest indicator a variat între **3 290** și **5 503**.

În rețelele de telefonie fixă dinamica lunară a numerelor portate a crescut de la **227**, în luna august, până la **760**, în luna noiembrie 2013.

În figura de mai jos se regăsesc datele despre volumul total al numerelor de telefonie mobilă și de telefonie fixă portate lunar, în a doua jumătate a anului 2013.

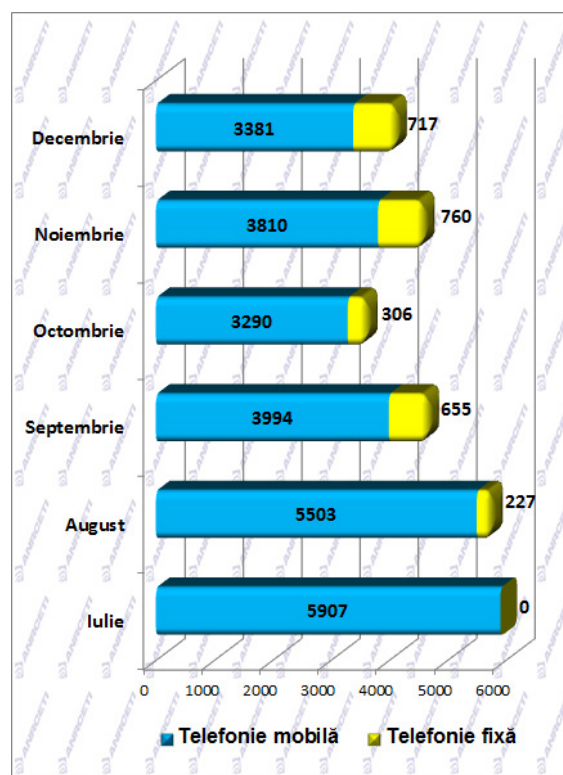


Figura 1

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

Conform situației din 31.12.2013, cei trei furnizori de servicii de telefonie mobilă au înregistrat următorul număr de portări: S.A. „Moldcell” a primit 16 879 numere, S.A. „Orange Moldova” – 4 619 și S.A. „Moldtelecom” (Unite) – 4 387.

În cazul telefoniei fixe, în perioada august – decembrie 2013, au primit numere prin portare în rețeaua proprie de telefonie 31 de furnizori. Cele mai multe numere au fost portate către rețelele următorilor furnizori: „Starnet” S.R.L. – 1 322, S.A. „Orange Moldova” – 1 091, S.A. „Moldtelecom” – 110, „Sun Communications” S.R.L. – 56, „Arax Impex” S.R.L. – 44.

Datele complete despre volumul de numere portate din rețelele furnizorilor donori către rețelele furnizorilor acceptori se regăsesc în tabelul de mai jos.

Tabelul 1 Volumul numerelor portate din rețelele furnizorilor donori către rețelele furnizorilor acceptori în perioada iulie – decembrie 2013

			Numere portate						
	Furnizor acceptor	Furnizor donor	Iul.	Aug.	Sept.	Oct.	Nov.	Dec.	Total
	Telefonie mobilă								
1	S.A. „Moldcell”	S.A. „Orange Moldova”	4 914	2 837	2 260	1 958	2 387	1 856	16 212
		S.A.„Moldtelecom” („Unite”)	138	135	124	87	96	87	667
2	S.A. „Orange Moldova”	S.A.„Moldcell”	462	1 515	713	401	392	596	4 079
		S.A.„Moldtelecom” („Unite”)	51	78	115	95	74	127	540
3	S.A. „Moldtelecom” („Unite”)	S.A.„Moldcell”	149	428	330	239	336	242	1 724
		S.A. „Orange Moldova”	193	510	452	510	525	473	2 663
	Telefonie fixă								
4	Î.S. „Centrul de Telecomunicații Speciale”	S.A.„Moldtelecom”					1		1
5	S.A. „Moldtelecom”	Î.S.„Calea Ferată din Moldova”					1		1
		S.A. „Orange Moldova”				4		5	9
		„Starnet” S.R.L.		2	5	3	3	8	21
		„Arax Impex” S.R.L.		1				24	25
		„ITNET” S.R.L.		1					1
		Î.S.„Centrul de Telecomunicații Speciale”						27	27
		„Medianet Group” S.R.L.						23	23
		„Sun Communications” S.R.L.			1		1	1	3
6	S.A. „Orange Moldova”	S.A.„Moldtelecom”		5	1	9	2	245	262
		„Arax Impex” S.R.L.					400		400
		„Medianet Group” S.R.L.					1		1
		„Cartel-Sistem” S.R.L.		1					1
		„Ovatel TDM” S.R.L.			412				412
		„ITNET” S.R.L.		2	5				7
		„Starnet” S.R.L.			6		2		8
7	„Starnet” S.R.L.	S.A.„Moldtelecom”		191	207	246	297	337	1 278
		S.A. „Orange Moldova”		4		3	1		8
		„Arax Impex” S.R.L.		2	5	4	5	5	21
		„ITNET” S.R.L.					2	1	3
		„Sicres” S.R.L.				1	1		2
		S.A.„Riscom”						1	1
		„Cartel-Sistem” S.R.L.						1	1
		„Sun Communications” S.R.L.		3	2	1	2		8
8	„ALTNET-C.C.” S.R.L.	S.A.„Moldtelecom”		1			1		2
9	„Arax Impex” S.R.L.	S.A.„Moldtelecom”		5	1	9	24	1	40
		„Cartel-Sistem” S.R.L.				2			2
		„Sicres” S.R.L.					2		2
10	„Sicres” S.R.L.	S.A.„Moldtelecom”					1	6	7
		S.A. „Orange Moldova”					2		2
		„Arax Impex” S.R.L.					1		1
11	„Danis” S.R.L.	S.A.„Moldtelecom”			3	1			4
12	„Eurostock” S.R.L.	S.A.„Moldtelecom”				3		1	4
13	„Medianet Group” S.R.L.	S.A.„Moldtelecom”				3			3
14	„Stacom Sistem” S.R.L.	„Arax Impex” S.R.L.				4			4
15	„Metical” S.R.L.	S.A.„Moldtelecom”		1		3			4
16	„Sun Communications” S.R.L.	S.A.„Moldtelecom”		8	7	9	9	22	55
		S.A.„Riscom”						1	1
17	„Voip Solutie” S.R.L.	S.A.„Moldtelecom”					1		1
		„Starnet” S.R.L.						2	2
		S.A.„Riscom”				1			1
18	„ITNET” S.R.L.	„Medianet Group” S.R.L.						1	1
19	S.A. „Riscom”	S.A.„Moldtelecom”						5	5

Conform reglementărilor în vigoare, durata procesului de portare a numerelor telefonice este de până la 5 zile lucrătoare de la depunerea de către abonat a cererii respective, cu excepția cazurilor când acesta solicită un termen mai mare, dar care nu poate depăși 30 de zile calendaristice. Până la finele anului 2013, nu au fost semnalate depășiri ale termenelor stabilite. În rețelele de telefonie mobilă în termen de până la 5 zile lucrătoare au fost portate **24 152** numere, iar în termen de până la 30 de zile calendaristice - **1 733** numere. În rețelele de telefonie fixă: **1 238** numere - până la 5 zile lucrătoare și **1 427** de numere - până la 30 zile calendaristice.

De remarcat că, odată cu lansarea portabilității numerelor, cei trei furnizori de telefonie mobilă au propus o gamă largă de oferte atractive pentru toate categoriile de utilizatori ai cartelelor preplătite și abonamentelor, persoane fizice și juridice. Pentru prima dată, acești furnizori au propus oferte care conțin convorbiri telefonice nelimitate, începând cu 159 lei lunar, cu toate rețelele de telefonie din țară, trafic Internet mobil, SMS și apeluri internaționale la prețuri reduse. Unul din furnizori a lansat o ofertă și mai generoasă - pe lângă convorbiri nelimitate cu toate rețele mobile și fixe, adițional propune trafic Internet nelimitat și 200 minute incluse spre numere internaționale. Un alt furnizor de telefonie fixă, în dorința de a atrage clienți noi, a oferit, de asemenea, pentru prima dată în Republica Moldova, convorbiri telefonice nelimitate către toate rețelele de telefonie fixă, pe parcursul unui an.

ANRCETI consideră că proiectul de implementare a portabilității numerelor telefonice și-a atins scopurile propuse. Portarea numerelor asigură, pe de o parte, libertatea utilizatorului final de a-și alege furnizorul de servicii de telefonie și, pe de altă parte, stimulează concurența între furnizori, contribuind astfel la diminuarea tarifelor la serviciile de telefonie destinate publicului.

6 PARAMETRII DE CALITATE A SERVICIILOR DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

Conform *Legii nr.241/2007*, ANRCETI are obligația de a stabili, în corespundere cu recomandările internaționale, parametrii de calitate a serviciilor care se cer a fi măsurați, precum și conținutul, forma și modalitatea în care informația privind calitatea serviciilor furnizate vor fi publicate, pentru a se asigura că utilizatorii finali beneficiază de informații complete, comparabile și ușor accesibile. Totodată, ANRCETI este în drept să impună furnizorilor de servicii publice de comunicații electronice obligația de publicare a informațiilor adecvate și actualizate privind calita-

tea serviciilor furnizate.

În scopul îmbunătățirii calității serviciilor furnizate, precum și a asigurării dreptului utilizatorilor finali de a beneficia de informații accesibile despre calitatea serviciilor, Consiliul de Administrație al ANRCETI a aprobat *Hotărârea nr. 278 din 17.11.2009* privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice, în care a definit indicatorii de calitate care se cer a fi măsurați de către furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice pentru un set de servicii furnizate. În perioada 2009 – 2013, ANRCETI a stabilit parametrii de calitate pentru șapte tipuri de servicii publice: telefonie fixă, acces la Internet, comunicații electronice furnizate prin intermediul rețelilor pe care se utilizează protocolul IP, comunicații electronice furnizate prin rețeaua ISDN, linii închiriate, telefonie mobilă și televiziune. În anul 2013, au intrat în vigoare *Hotărârile Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 66 din 29.11.2012 și nr.14 din 28.03.2013* privind parametrii de calitate a serviciului de acces la Internet (01.04.2013) și, respectiv, a serviciului de televiziune (01.07.2013).

6.1 Stabilirea parametrilor de calitate a serviciului public de televiziune

Prin *Hotărârea Consiliului de Administrație nr.14 din 28.03.2013* care completează *Hotărârea nr.278 din 17.11.2009* ANRCETI a obligat furnizorii serviciului de televiziune prin cablu, prin satelit, prin rețele MMDS și prin cablu în format IPTV să măsoare parametrii de calitate a acestui serviciu, să prezinte ANRCETI și să publice trimestrial rezultatele acestor măsurări pe paginile electronice proprii.

Hotărârea menționată stabilește șase parametri administrativi de calitate pentru furnizarea serviciului public de televiziune, după cum urmează:

- termenul necesar pentru conectarea la rețeaua de comunicații electronice în scopul furnizării serviciului de televiziune;
- frecvența reclamațiilor primite de la utilizatorii finali;
- termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali;
- frecvența reclamației deranjamentelor;
- termenul de remediere a deranjamentelor;
- frecvența reclamației taxării serviciilor.

Prin hotărârea sa, ANRCETI a stabilit modalitățile de măsurare a parametrilor menționați și a recomandat valorile limită ale acestora, valori în care urmează să se încadreze furnizorii respectivi. Măsurarea parametrilor presupune că furnizorii vor înregistra toate evenimentele corespunzătoare parametrilor respec-

tivi și vor întocmi o statistică la sfârșitul perioadei de raportare.

Conform recomandărilor ANRCETI, 80% din cererile cetățenilor privind furnizarea serviciului de televiziune urmează a fi soluționate în termen de maximum 14 zile, 95% - în maximum – 21 zile, iar rata cererilor soluționate în termenul convenit cu furnizorul trebuie să nu fie mai mică de 98%. ANRCETI recomandă, de asemenea, furnizorilor să asigure rezolvarea a 80% din numărul total al reclamațiilor parvenite de la utilizatorii finali în termen de 21 de zile, restul – în termenul stabilit de lege (30 de zile).

Pentru menținerea fiabilității serviciului de televiziune ANRCETI a recomandat furnizorilor ca termenul de remediere a deranjamentelor în rețea, soldate cu întreruperea serviciului și de readucere a serviciului la parametrii normali de funcționare să nu depășească 24 de ore, în 80 la sută din cazuri, și 48 de ore, în 95 la sută din cazuri, iar rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu furnizorul să se încadreze în limita de 95%.

Furnizorii au obligația de a publica informația despre valoarea parametrilor măsurați conform unui formular tipizat aprobat prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.15 din 28.03.2013*, care completează *Hotărârea Consiliului nr.23 din 03.08.2010* pentru aprobarea modelelor formularelor tipizate pentru publicarea și prezentarea informației privind asigurarea parametrilor de calitate la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice. Hotărârea dată obligă furnizorii să publice informația trimestrială până la data de 30 a lunii următoare trimestrului de gestiune, iar informația anuală - până la data de 30 a lunii următoare anului de gestiune.

6.2 Monitorizarea executării actelor de reglementare privind calitatea serviciilor

Fiind preocupată de asigurarea unui nivel înalt al calității serviciilor de comunicații electronice, ANRCETI a intensificat, în anul 2013, activitatea de monitorizare a executării de către furnizori a prevederilor *Hotărârii Consiliului de Administrație nr. 278 din 17.11.2009* privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice.

În acest an, s-a pus accentul pe verificarea modului în care furnizorii prezintă și publică pe paginile lor de Internet informațiile trimestriale privind calitatea serviciilor prestate. În procesul analizei acestor informații, ANRCETI a depistat o serie de abateri de la valorile recomandate pentru parametrii de calitate a unor servicii și a cerut furnizorilor respectivi să ia

măsurile cuvenite pentru neadmiterea acestor abateri pe viitor.

Drept urmare a acțiunilor întreprinse de autoritate, în a doua jumătate a anului 2013 numărul informațiilor trimestriale privind asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor, prezentate ANRCETI și/sau publicate de către furnizori pe paginile lor electronice, a crescut în mod considerabil. În baza acestor informații ANRCETI a postat, în decembrie 2013, pe site – ul său oficial www.anrceti.md o nouă pagină electronică – Calitatea serviciilor publice de comunicații electronice, prin intermediul căreia utilizatorii finali pot afla date despre nivelul de calitate a serviciilor, prezentate de către furnizorii de pe această piață.

Prin lansarea acestei pagini electronice ANRCETI urmărește scopul de a asigura transparența parametrilor de calitate a serviciilor publice de comunicații electronice, oferind astfel consumatorilor acces la informații comparabile despre calitatea serviciilor prestate de diferiți furnizori. Dispunând de asemenea informații, consumatorul va putea evalua furnizorul său din punct de vedere al nivelului de calitate a serviciilor prestate de acesta, fapt ce va contribui la sporirea capacității consumatorului de a-și apăra mai bine drepturile și interesele sale legitime. Pe de altă parte, informarea corectă și obiectivă a consumatorilor contribuie la intensificarea concurenței între furnizori, stimulându-i să propună oferte variate din punct de vedere al calității și accesibile din punct de vedere al prețului.

7 AUTORIZARE GENERALĂ ȘI LICENȚIERE

În septembrie 2013 s-au împlinit cinci ani de când ANRCETI aplică, în temeiul *Legii 241/2007*, regimul de autorizare generală a activităților din domeniul comunicațiilor electronice. Noua procedură a înlocuit fostul sistem de licențiere a activităților în domeniul telecomunicațiilor în septembrie 2008.

Regimul de autorizare generală se rezumă la faptul că persoana fizică sau juridică care intenționează să furnizeze rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice depune la ANRCETI o notificare, după care își poate începe activitatea. ANRCETI, în cel mult 7 zile de la notificarea începerii activității, eliberează solicitantului o declarație informativă tip ce confirmă depunerea notificării și înscrierea acestuia în Registrul public al furnizorilor, precum și condițiile autorizării generale, care stabilește drepturile și obligațiile furnizorului. Spre deosebire de fostul sistem de licențiere a activităților din domeniul telecomunicațiilor, procedura de autorizare generală pentru

furnizarea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice este gratuită, iar dreptul de a furniza rețele și servicii se acordă pe un termen nelimitat.

7.1 Autorizarea generală a activităților în domeniul comunicațiilor electronice

Pe parcursul anului de referință, ANRCETI a recepționat **59** de notificări de la persoane fizice și juridice privind intenția acestora de a furniza rețele și servicii publice de comunicații electronice, înscriindu-le ulterior în Registrul public al furnizorilor. Din cele 59 de persoane autorizate în anul 2013, **39** - sunt persoane noi intrate pe piață și **20** - persoane care anterior au activat în baza licențelor pe gen de activitate eliberate până în anul 2008, în condițiile *Legii telecomunicațiilor nr.520-XIII din 07.07.1995*, care acționa în perioada respectivă.

La data de 31.12.2013, în Registrul public al furnizorilor de comunicații electronice erau înscrise **512** de persoane autorizate să furnizeze rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice, în creștere cu 2,6% față de nivelul înregistrat la finele anului 2012. Din numărul total de furnizori înscrși în Registrul public **431** - dețin dreptul de a furniza rețele publice

de comunicații electronice și **437** - servicii publice de comunicații electronice (majoritatea absolută dețin ambele drepturi).

În anul 2013, **30** de furnizori au modificat notificările sale inițiale în legătură cu extinderea ariei de activitate, prin suplimentarea acestora cu alte servicii și rețele sau a zonei de acoperire a teritoriului și a populației cu serviciile furnizate. În ultimii cinci ani, asemenea modificări au fost introduse în notificările a **89** de furnizori.

În același timp, în anul de referință **45** de furnizori au renunțat la drepturile acordate prin regimul de autorizare generală, aceștia fiind radiati din Registrul public al furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice. În ultimii cinci ani, din Registrul au fost radiati, la cerere, **133** de furnizori pe motiv că nu desfășurau activități în acest domeniu.

Indicatorii privind aplicarea regimului de autorizare generală de către ANRCETI în baza notificărilor depuse în anul 2013 pentru obținerea dreptului de furnizare a rețelelor și/sau serviciilor de comunicații electronice, sunt reflectați în figura de mai jos.

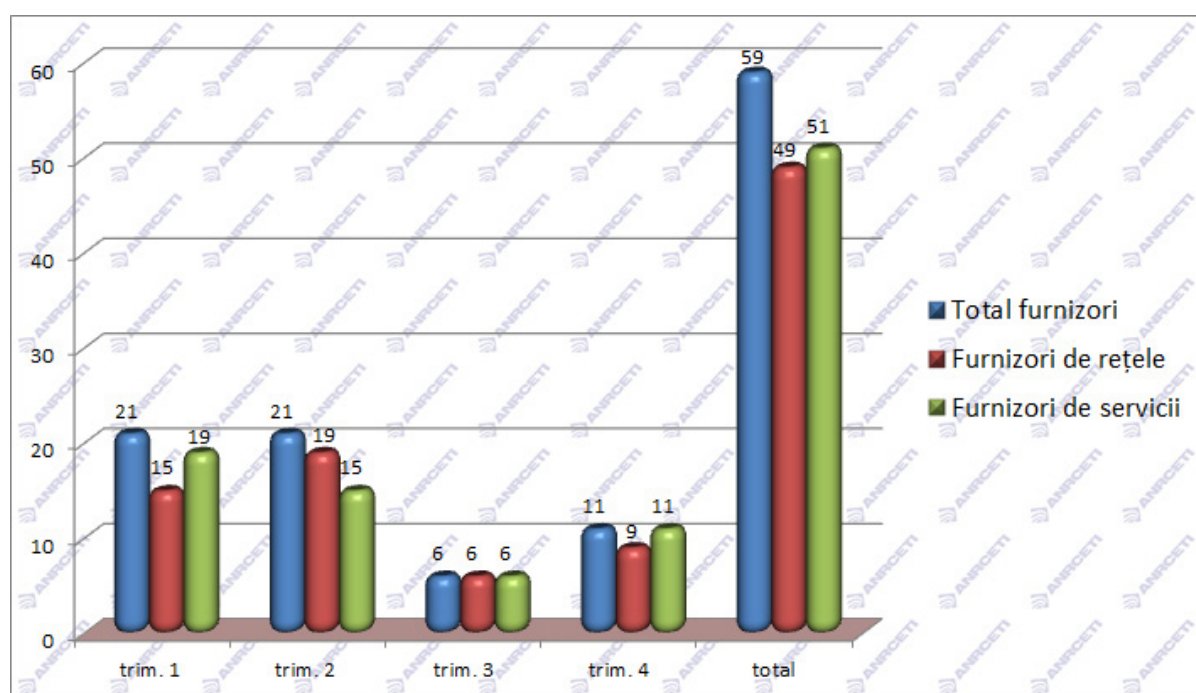


Figura 2 Furnizori de rețele și servicii de comunicații electronice autorizați în anul 2013

Datele statistice despre derularea regimului de autorizare generală a furnizării rețelelor și/sau serviciilor

publice de comunicații electronice în ultimii șase ani sunt reflectate în figura nr. 3.

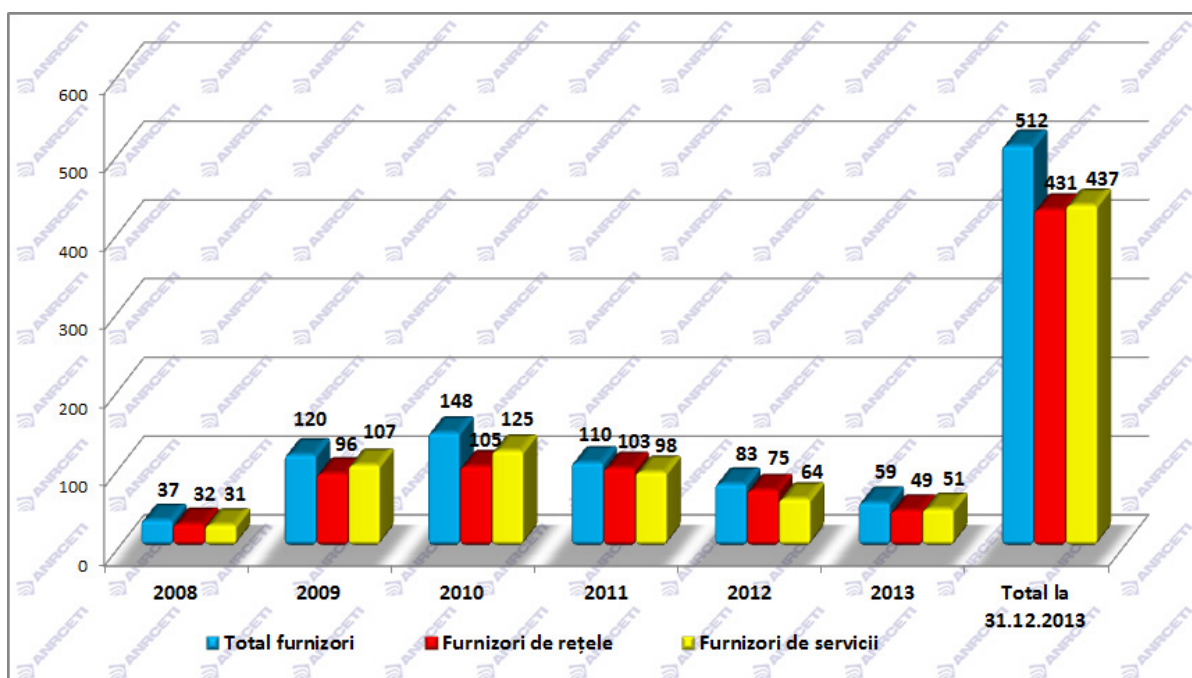


Figura 3 Dinamica implementării regimului de autorizare generală, anii 2008-2013

Indicatorii din figura de mai sus arată că în anul 2013 numărul notificărilor privind furnizarea rețelelor și/sau serviciilor de comunicații electronice s-a micșorat, față de anul 2012, cu circa 30%. Acest fapt se datorează, în principal, trendului de saturare a pieței de comunicații electronice.

Clasificarea notificărilor, depuse la ANRCETI în perioada 2008 - 2013, în funcție de tipul rețelelor pe care au dorit să le furnizeze solicitanții se regăsește în figura de mai jos.

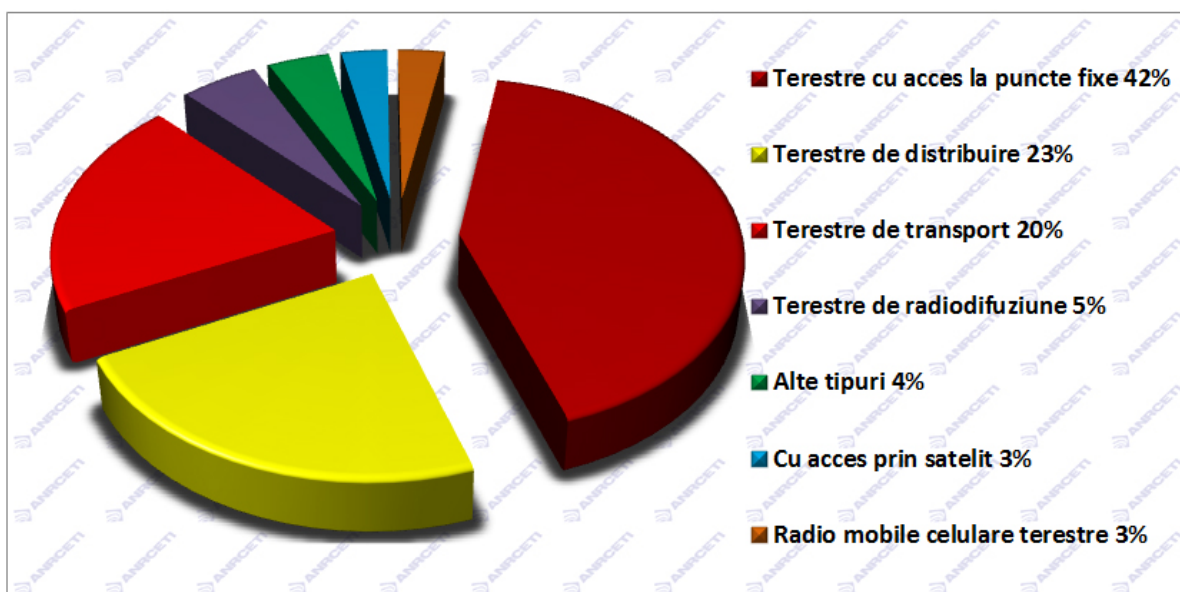
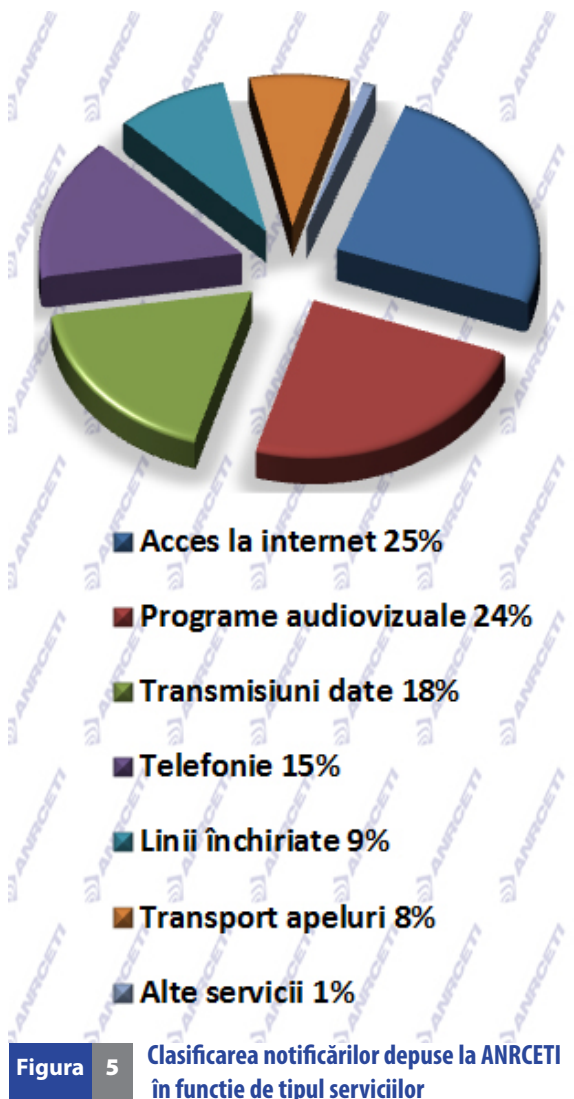


Figura 4 Clasificarea notificărilor în funcție de tipul rețelelor

Datele despre clasificarea notificărilor, depuse la ANRCETI în perioada 2008 -2013, în funcție de tipul serviciilor pe care au dorit să le furnizeze solicitanții este reflectată în figura nr. 5



Statistica din figura de mai sus atestă o creștere a numărului de notificări privind furnizarea serviciilor de acces la Internet – până la **25%**, a programelor audiovizuale – până la **24%** și a serviciilor transmisiuni date – până la **18%**.

În perioada 2008-2013, **283** de furnizori – titulari de licențe, eliberate în condițiile Legii telecomunicațiilor nr.520-XIII din 07.07.1995, care acționa în perioada respectivă, au fost autorizați, conform noului regim de autorizare generală, să furnizeze rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice în legătură cu expirarea termenului de valabilitate a licențelor deținute sau renunțând la cele din urmă.

Astfel, la finele anului 2013 din totalul de **512** furnizori înscrși în Registrul public al furnizorilor, **229 (44,7%)** erau furnizori noi intrați pe piață, iar **283 (55,3%)** - furnizori care au activat anterior pe piață în baza licențelor pe gen de activitate și au trecut la regimul de autorizare generală. La data respectivă, pe piață erau prezenți încă 6 furnizori, care continuau să activeze în baza licențelor pe gen de activitate încă valabile.

7.1.1 Autorizarea activităților în zona de frontieră

În perioada de referință, ANRCETI a continuat autorizarea activităților în domeniul comunicațiilor electronice în zona de frontieră, 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.

Astfel, în anul 2013, cu dreptul de a furniza servicii de instalare, operare, gestionare și/ sau mentenanță în zona de frontieră au fost autorizați următorii furnizori:

- S.A. „Moldcell” - în unele localități din raioanele Briceni și Ochița;
- S.A. „Orange Moldova” - în unele localități din raioanele Nisporeni și Ungheni;
- „Etelecom Internațional” S.R.L. - în unele localități din raioanele Basarabeasca, Cantemir și în zona râului Prut.

Conform situației din 31.12.2013, de dreptul de a desfășura activități de instalare, operare, gestionare și mentenanță a rețelelor de comunicații electronice la frontiera de stat a Republicii Moldova beneficiau 6 furnizori de comunicații electronice: S.A. „Moldtelecom”, „Starnet” S.R.L., „Norma Telecom” S.R.L. , S.A. „Moldcell”, S.A. „Orange Moldova” și „Etelecom International” S.R.L.

Datele despre derularea procesului de autorizare a activităților în zona de frontieră a Republicii Moldova, în anii 2009 – 2013, se regăsesc în figura de mai jos.

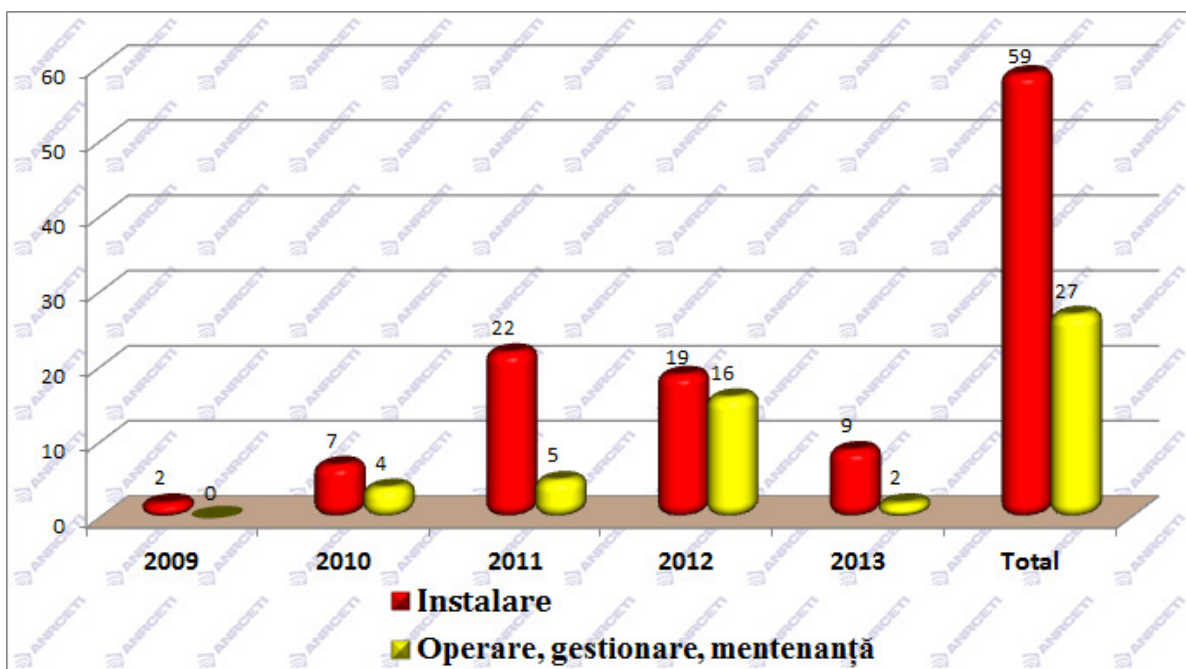


Figura 6 Dinamica autorizării activităților în zona de frontieră în anii 2009 -2013

7.2 Licențierea activităților în domeniul tehnologiei informației

Pe parcursul anului 2013, ANRCETI a eliberat, în temeiul Legii privind reglementarea prin licențiere a activității de întreprinzător nr.451-XV din 30.07.2001, **26** de licențe pentru servicii de creare, implementa-

re și de asigurare a funcționării sistemelor informaționale automatizate de importanță statală, inclusiv a produselor program.

Datele despre derularea procesului de eliberare a licențelor pentru acest gen de activitate, în anii 2010 – 2013, sunt reflectate în figura nr.7.

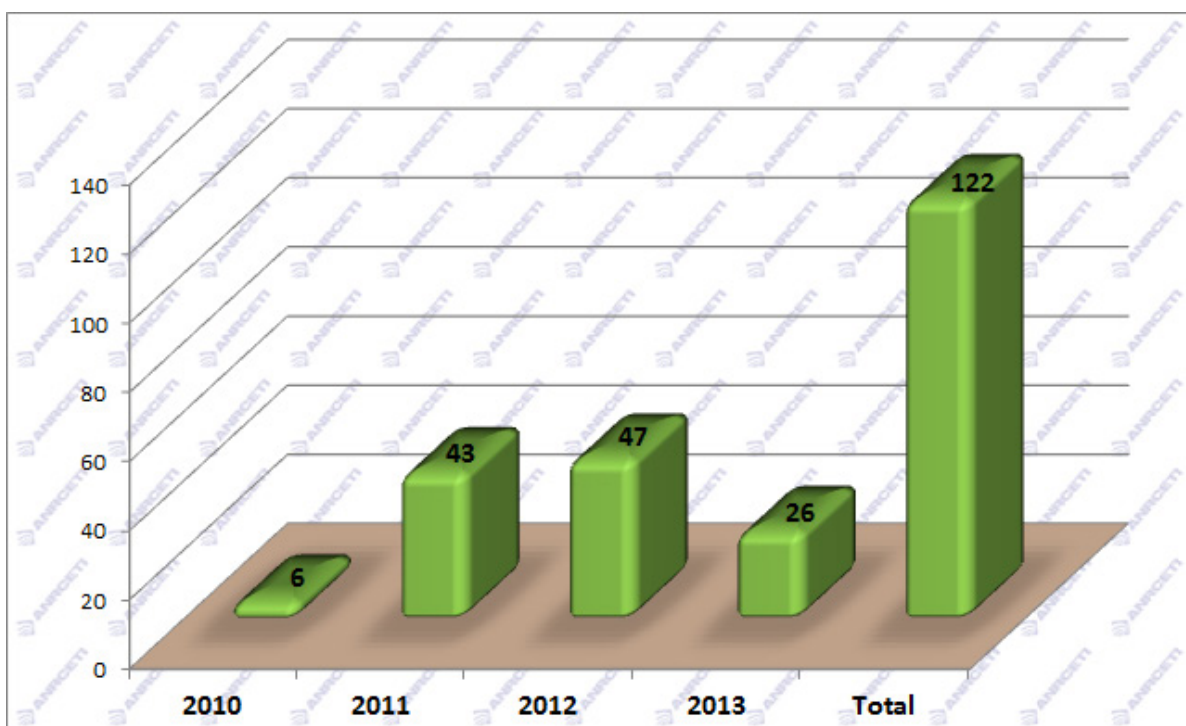


Figura 7 Dinamica eliberării licențelor pentru furnizarea serviciilor în domeniul tehnologiei informației, perioada 2010 – 2013

Conform situației din 31.12.2013, numărul titularilor de licențe pentru servicii de creare, implementare și de asigurare a funcționării sistemelor informaționale automatizate de importanță statală, inclusiv a produselor program a atins cifra de **122**.

În perioada de raport suma plăților transferate la bugetul de stat pentru taxa de eliberare a licențelor respective a constituit **51,35 mii lei**.

7.3 Eliberarea licențelor de utilizare a resurselor limitate

7.3.1 Licențe de utilizare a resurselor de numerotare

În anul 2013, ANRCETI a eliberat **109** licențe de utilizare a resurselor de numerotare în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice. În

baza acestor licențe, ANRCETI a atribuit furnizorilor peste **643,7 mii** de numere telefonice. Dintre acestea, **610 mii** au fost numere pentru rețelele și serviciile de telefonie mobilă, **32,2 mii** – de telefonie fixă și **1000** – numere independente de locație.

Cele **610 mii** de numere pentru telefonie mobilă au fost atribuite S.A. „Moldcell” – **300 mii**, S.A. „Orange Moldova” – **200 mii** și S.A. „Moldtelecom” – **110 mii**. ANRCETI a mai atribuit S.A. „Moldtelecom” **3 200** de numere pentru telefonie fixă, iar furnizorilor alternativi de rețele fixe – **29 mii**.

În anul de referință, s-a atestat, în raport cu anul 2012, o creștere a solicitărilor pentru resursele de numerotare. Alte date despre resursele de numerotare atribuite în anii 2009 – 2013 se regăsesc în tabelul de mai jos.

Tabelul 2 Resursele de numerotare atribuite de ANRCETI în anii 2009-2013

	2009	2010	2011	2012	2013
Total atribuiți, inclusiv:	840 089	358 349	1 024 220	281 248	643 748
- numere pentru rețele și servicii publice de comunicații electronice furnizate la puncte mobile	700 000	300 000	850 000	200 000	610 000
- numere pentru rețele și servicii publice de comunicații electronice furnizate la puncte fixe	130 749	57 007	131 500	62 600	32 200
- serviciul cu acces gratuit „Freephone”	7 500	300	200	--	90
- serviciul cu tarif special „Premium rate”	1 764	1 002	25 500	620	410
- numere naționale scurte pentru prestarea serviciilor de interes general (servicii taxi, servicii medicale, etc.)	41	31	13	28	9
- numere independente de locație	--	--	17 000	18 000	1 000
- numere de rutare	--	--	--	--	39

7.3.2 Licențe de utilizare a canalelor/frecvențelor radio

În anul 2013, ANRCETI a eliberat **12** licențe de utilizare a canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice. În aceeași perioadă, ANRCETI a reperfectat **6** licențe de acest tip și a acceptat cesionarea a **3** licențe de utilizare a canalelor/frecvențelor radio.

Din totalul de 18 licențe eliberate și reperfectate de către ANRCETI, 12 - sunt pentru utilizarea frecvențelor radio și difuzarea serviciilor de programe audio-vizuale pe cale radioelectrică terestră (posturi radio FM) și 6 - pentru utilizarea canalelor radio în scopul furnizării serviciilor de programe audiovizuale (TV prin cablu).

În același timp, la 16 august 2013 ANRCETI a retras licența pentru prestarea serviciilor de telefonie mobilă celulară, standardul GSM, obținută de Î.M. „Eventis Mobile” S.R.L. în decembrie 2006. Licența dată a fost retrasă ca urmare a neînlturării de către titularul ei, în termenul stabilit de lege, a circumstanțelor ce au dus la suspendarea acestei licențe. Prin hotărârea sa din 09.09.2013 Judecătoria Ciocana (mun. Chișinău) a confirmat legalitatea și temeinicia acțiunilor ANRCETI, iar la 17.12.2013 Curtea de Apel Chișinău, prin decizia sa, a menținut hotărârea dată.

Dinamica procesului de eliberare a licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice, în ultimii cinci ani, este reflectată în figura de mai jos.

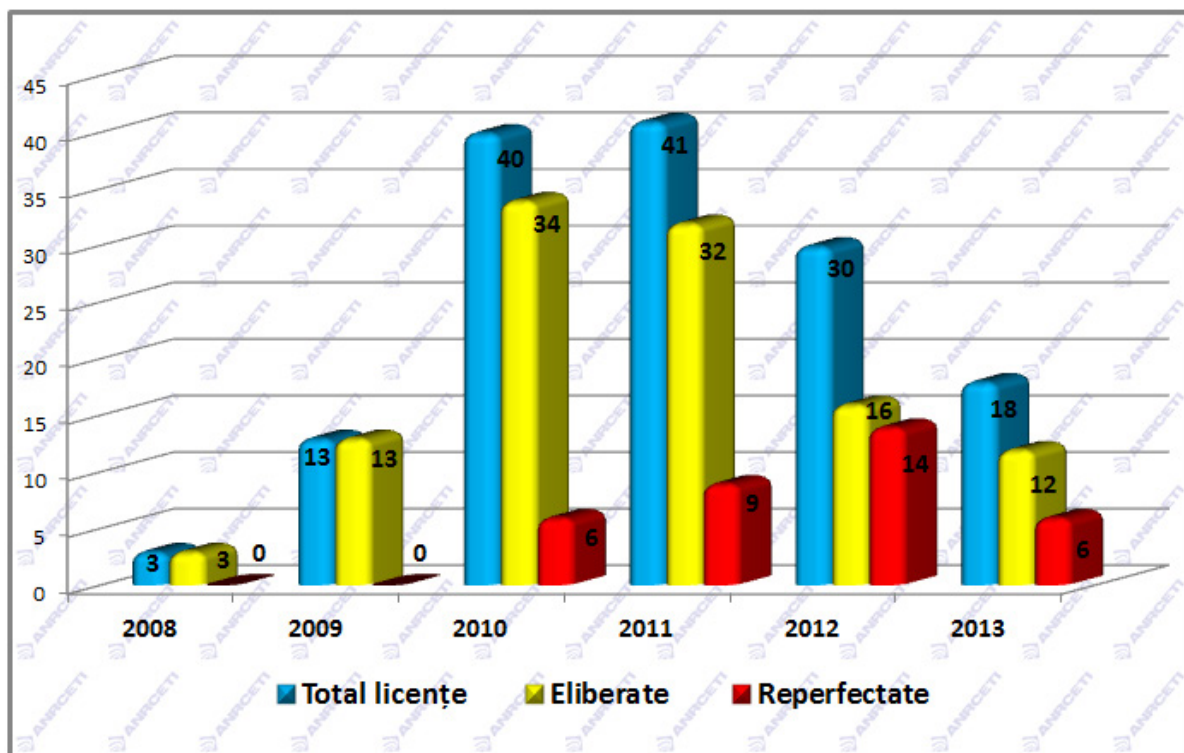


Figura 8 Numărul licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio, eliberate de către ANRCETI în anii 2008 – 2013

7.4 Eliberarea permiselor tehnice pentru stațiile de radiocomunicații

În anul de referință, ANRCETI a eliberat, la solicitare, 124 de permise tehnice pentru stațiile de radiocomunicații, după cum urmează:

- 81 - pentru stații de radiocomunicații terestre mobile;

- 7 - pentru stații de radiocomunicații staționare;
- 36 - pentru stații de radiocomunicații utilizate de radioamatori.

Datele despre permisele tehnice pentru stațiile de radiocomunicații eliberate de către ANRCETI în anii 2010 – 2013 se regăsesc în figura de mai jos.

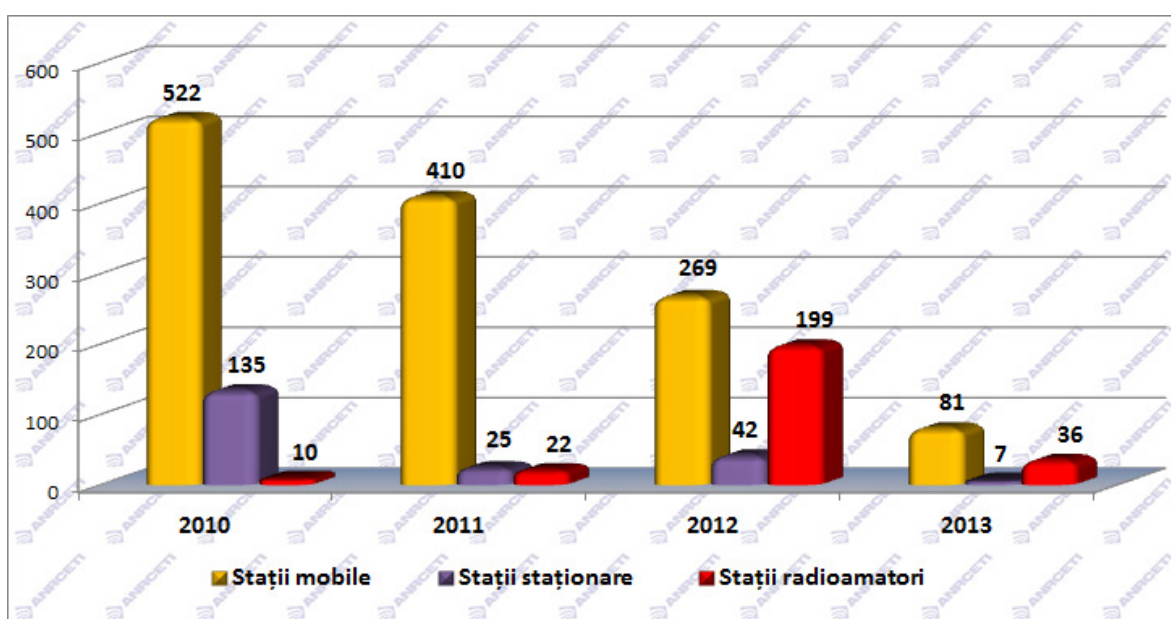


Figura 9 Numărul permiselor tehnice pentru stațiile de radiocomunicații, eliberate de către ANRCETI în anii 2010 – 2013

Analiza datelor expuse în figura de mai sus arată o ciclicitate în procesul de eliberare a unui sau altui tip de permise tehnice, fenomen cauzat de termenul de valabilitate a permiselor. Dacă termenul de valabilitate a permiselor pentru stațiile de radiocomunicații terestre mobile este de trei ani, atunci acesta va expira în anul 2014, ceea ce înseamnă că numărul solicitărilor pentru eliberarea acestui tip de permise va crește. Acest trend este valabil, într-o măsură mai mare sau mai mică, și pentru celelalte tipuri de permise tehnice.

8 MONITORIZARE ȘI CONTROL

Activitatea de monitorizare a ANRCETI constă în analiza sistematică și complexă a informației (rapoarte, petiții, adresări, materiale prezentate la solicitarea Agenției, mass-media etc.) despre activitatea participanților la piața rețelelor și serviciilor de comunicații electronice și din domeniul tehnologiei informației. Această activitate este axată pe estimarea corectitudinii aplicării prevederilor legislației din domeniu, precum și pe aprecierea corespunderii cadrului de reglementare rigorilor timpului. Obiectivul activității de monitorizare este prevenirea eventualelor încălcări de către participanții la piața respectivă a cerințelor stabilite în actele legislative în vigoare.

Activitatea de control a ANRCETI reprezintă totalitatea acțiunilor de verificare a îndeplinirii de către furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice a prevederilor legislației în vigoare, prin vizitarea furnizorilor respectivi sau prin invitarea reprezentanților acestora la ANRCETI. Această activitate se efectuează de către specialiștii ANRCETI în conformitate cu 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*.

Controalele pot fi *planificate* și *inopinate*. Cele *planificate* sunt axate, în principal, pe evaluarea gradului de respectare de către furnizori a normelor stabilite în actele normative și legislative în vigoare și efectuate în baza activității de monitorizare sau au drept scop verificarea veridicității informației cuprinse în notificările depuse la ANRCETI de către doritorii de a furniza rețele și/sau servicii de comunicații electronice. Controalele *inopinate* au drept obiectiv acumularea materialelor necesare pentru examinarea și soluționarea, în limitele competenței, a problemelor abordate în petițiile parvenite la ANRCETI, precum și în sesizările din partea organelor de stat.

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

Activitatea desfășurată de ANRCETI la compartimentul vizat, pe parcursul anului 2013, a inclus:

- analiza sistematică și complexă a informației cuprinse în **143** de documente cu diverse subiecte parvenite de la persoane fizice și juridice, inclusiv de la instituții publice;
- monitorizarea a peste **350** de furnizori la capitolul prezentarea rapoartelor privind veniturile obținute din activitatea în domeniul comunicațiilor electronice;
- actualizarea listelor furnizorilor de comunicații electronice activi (care efectiv furnizează rețele și/sau servicii de comunicații electronice) în baza rapoartelor privind veniturile provenite din activitatea în domeniul comunicațiilor electronice prezentate în modul stabilit;
- monitorizarea procesului de achitare a plăților de reglementare și monitorizare;
- monitorizarea prezentării la ANRCETI a rapoartelor statistice;
- monitorizarea procesului de prezentare a datelor statistice privind infrastructura relevantă serviciilor de linii închiriate;
- monitorizarea conformării furnizorilor la cerințele *Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 278 din 17.11.2009* (în continuare – *HCA 278/2009*) privind parametrii de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice furnizate;
- monitorizarea executării actelor emise de ANRCETI în vederea implementării portabilității numerelor telefonice în Republica Moldova.

Datorită acțiunilor de monitorizare, inclusiv, cu emiteria a 91 de prescripții:

- au fost prevenite 68 cazuri de comitere a contravențiilor din domeniul comunicațiilor electronice;
- s-a atestat un nivel de 100% a gradului de prezentare a rapoartelor privind venitul obținut din activitatea în domeniul comunicațiilor electronice și un nivel de 98,9% a gradului de achitare a plăților de reglementare și monitorizare pentru 9 luni ale anului 2013;
- s-a constatat conformarea furnizorilor la prevederile reglementărilor privind portarea numerelor telefonice.

În același timp, în procesul de monitorizare s-a constatat că nu toți furnizorii s-au conformat rigorilor *HCA 278/2009*. În cea mai mare măsură această hotărâre nu a fost respectată de către furnizorii serviciului de televiziune (65 de furnizori), care au

avut obligația să prezinte informația privind asigurarea calității serviciilor furnizate, începând cu 1 iulie 2013, dată la care au intrat în vigoare modificările la HCA 278/2009. Cauza comiterii acestor încălcări, potrivit furnizorilor, constă în complexitatea completării formularelor privind parametrii de calitate a serviciului de televiziune și a calculării valorii parametrilor incluși în aceste formulare. Pentru a elimina aceste deficiențe, ANRCETI planifică organizarea, pe parcursul anului 2014, a unor „mese rotunde” în scopul școlarizării furnizorilor la acest capitol.

8.2 Controlul respectării legislației în domeniul comunicațiilor electronice

În perioada de referință, specialiștii ANRCETI au efectuat **138** acțiuni de control la **113** furnizori autorizați, **7** – titulari de licență, **4** companii din alte domenii, care au comis încălcări ale legislației din sectorul comunicațiilor electronice, și la **14** persoane fizice, bănuite de furnizori de conectarea neautorizată la rețea.

Din cele 138 de controale, 101 – au fost planificate și 37 – inopinate. Controalele planificate s-au axat pe verificarea respectării actelor normative și legislative

din domeniul comunicațiilor electronice, iar cele inopinate – pe examinarea faptelor expuse în sesizările organelor de stat și ale furnizorilor, în petițiile și adresările parvenite la ANRCETI de la utilizatorii finali.

O parte din controale (95) au fost efectuate în condițiile Legii privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător nr.131 din 08.06.2012 (în continuare - *Legea 131/2012*), care a intrat în vigoare la data de 1 martie 2013 și care prevede un șir de acțiuni suplimentare, precum selectarea, pe baza anumitor criterii, a furnizorilor care urmează a fi incluși în orarul trimestrial al controalelor planificate, aprobarea și publicarea acestui orar pe pagina web a ANRCETI.

Suplimentar celor **138** controale, specialiștii ANRCETI au participat la **12** controale comune inițiate și efectuate de către alte instituții de stat abilitate cu funcții de control (Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Ministerul Afacerilor Interne, Inspectoratul Fiscal Principal de Stat și Agenția pentru Protecția Consumatorilor). Datele despre controalele efectuate în anul 2013 se regăsesc în figura de mai jos.

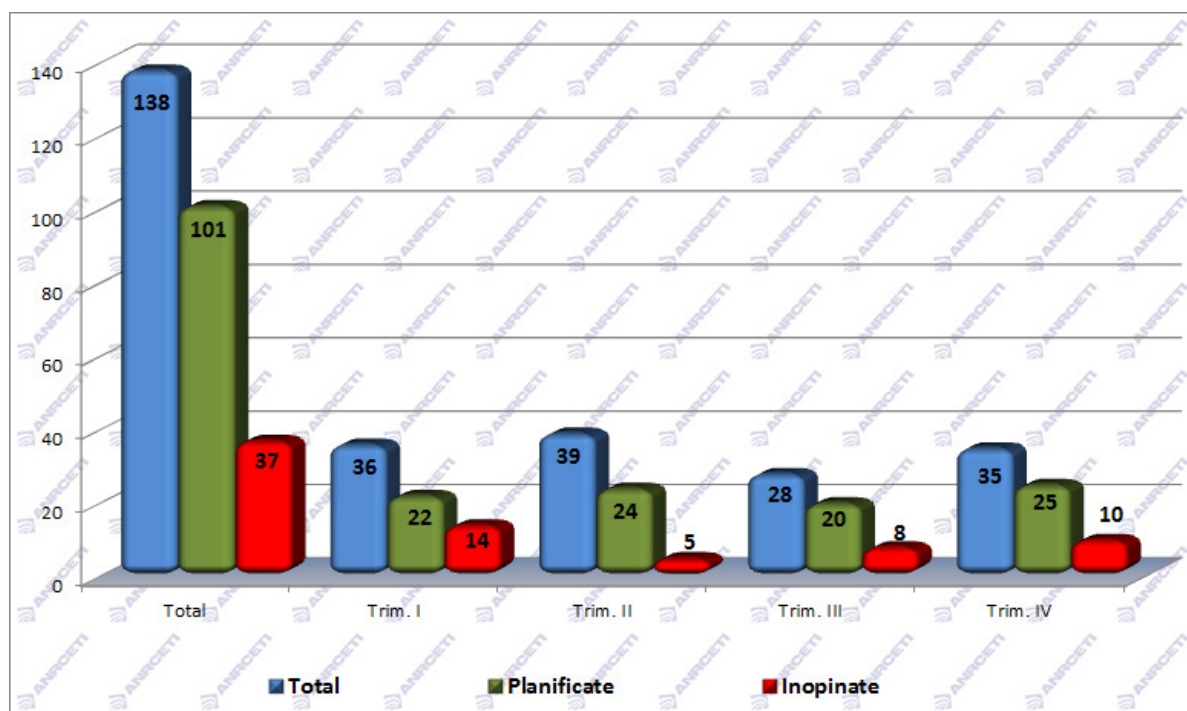


Figura 10 Dinamica controalelor efectuate de ANRCETI în anul 2013

Datele din figura nr.10 arată că numărul controalelor inopinate nu a depășit 50% din numărul controalelor planificate, fapt ce corespunde prevederilor pct. 12 din 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.

Dinamica numărului de controale, efectuate de specialiștii ANRCETI în anii 2011-2013, este reflectată în figura de mai jos.

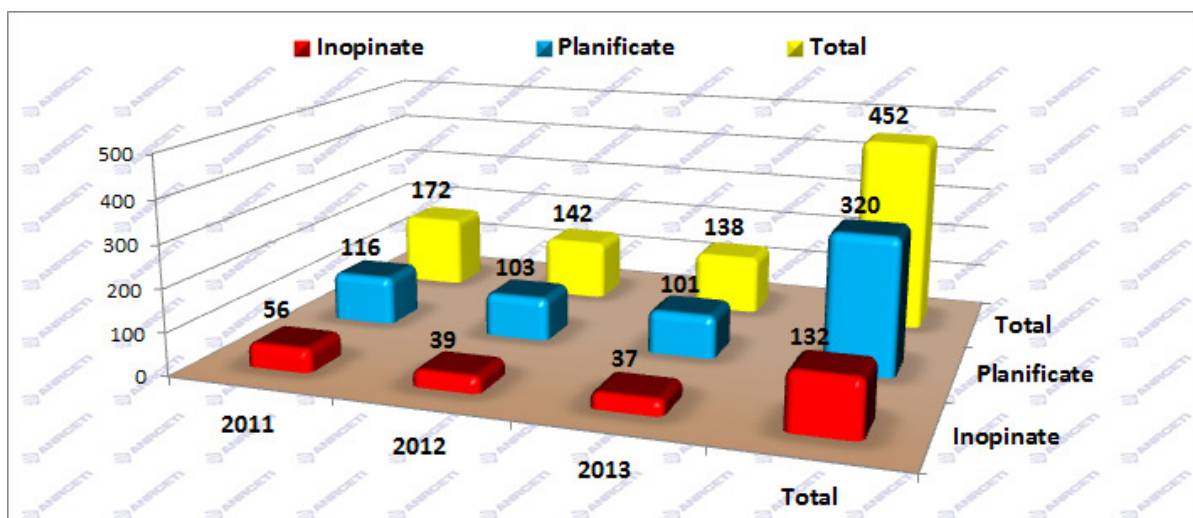


Figura 11 Dinamica controalelor efectuate de ANRCETI în perioada 2011- 2013

Datele din figura de mai sus atestă o diminuare a numărului controalelor inopinate, față de anul 2011, cu circa 44 la sută. Aceasta, în mare măsură, se datorează acțiunilor de monitorizare efectuate de specialiștii ANRCETI în anul 2013, dar și a școlarizării furnizorilor, desfășurate în procesul efectuării controalelor.

De regulă, toate acțiunile de control au fost finalizate cu încheierea actului respectiv de control, sau, în caz de constatare a contravențiilor, a procesului verbal cu privire la contravenție.

Astfel, în urma controalelor efectuate în perioada de referință au fost întocmite **138** acte de control și încheiate **23** de procese verbale cu privire la contravenții.

Potrivit actelor de control întocmite de ANRCETI, la **45** furnizori (46 %) nu au fost depistate încălcări, 41 furnizori (30%) nu desfășoară activități în domeniul comunicațiilor electronice, la **29** furnizori (24 %) au fost constatate unele abateri de la cerințele actelor normative în vigoare. Asupra acestor furnizori, în temeiul art. 30 alin. (1) din *Legea 241/2007* și art. 29 alin. (1) din *Legea 131/2012*, ANRCETI a emis prescripții de înlăturare a încălcărilor, cu indicarea termenelor concrete de prezentare a confirmărilor de rigoare în adresa ANRCETI. Toți furnizorii s-au conformat cerințelor din prescripțiile respective în termenele stabilite.

Figura de mai jos reflectă tipurile neregulilor constatate în actele de control întocmite de ANRCETI în anul 2013.

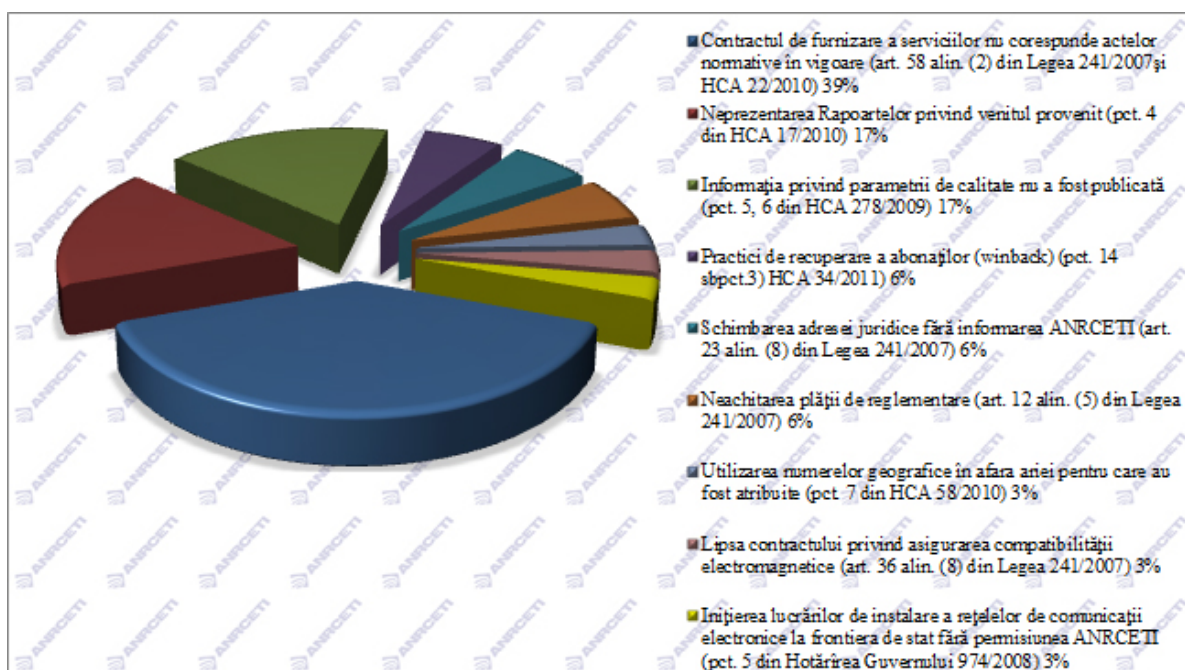


Figura 12 Tipurile de nereguli constatate în actele de control întocmite de ANRCETI în anul 2013.

Informația din figura de mai sus denotă faptul că peste 77 % din abaterile constatate în actele de control țin de protecția drepturilor utilizatorilor finali, dintre care cele mai frecvente abateri se referă la necoresponderea contractului de furnizare a serviciilor de comunicații electronice cu prevederile actelor normative în vigoare - 39% și la nepublicarea parametrilor de calitate a serviciilor furnizate - 17%.

8.3 Contravenții

Contravențiile din domeniul comunicațiilor electronice reprezintă faptele (acțiunile sau inacțiunile) săvârșite cu vinovăție pe piața respectivă și care sunt pasibile de sancțiuni contravenționale prevăzute de cap. XIV al *Codului contravențional nr.218-XVI din 24.10. 2008* (în continuare – *Cod 218/2008*).

În anul de referință, în urma controalelor unde s-au constatat încălcări grave, au fost întocmite 25 de procese-verbale cu privire la contravenții. Din numărul total de procese-verbale, 23 - au fost întocmite de către specialiștii ANRCETI și 2 –de către colaboratorii inspectoratelor de poliție din cadrul Ministerului Afacerilor Interne, documente remise ANRCETI pentru examinare după competență.

Procese-verbale pot fi clasificate:

a) după subiectul contravenției:

- 14 procese verbale întocmite în privința persoanelor fizice;
- 9 - în privința persoanelor juridice.

b) după genul de activitate a contravenientului:

- 5 procese verbale întocmite în privința furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice (cu circa 30% mai puține față de anul 2012).
- 18 - în privința altor persoane.

Drept temei pentru încheierea proceselor-verbale au servit:

- 5 autosesizări ale specialiștilor ANRCETI;
- 3 sesizări parvenite din partea S.C. „Metical” S.R.L.;
- 9 sesizări parvenite din partea Î.M. „Sun Communications” S.R.L.;
- 6 sesizări parvenite din partea Inspectoratelor de Poliție din cadrul Ministerului Afacerilor Interne.

Numărul total al proceselor verbale poate fi divizat, în funcție de tipul faptelor săvârșite de către contravenienți, cu încălcarea prevederilor articolelor din cap. XIV din *Cod 218/2008*, în modul următor:

- art. 252 (conectarea neautorizată sau admiterea conectării neautorizate la rețelele de comunicații electronice) – 12 procese verbale;
- art. 246 alin. (1) (furnizarea neautorizată a rețele-

lor sau a serviciilor de comunicații electronice) – 3 procese verbale;

- art. 247 alin. (1) (nerespectarea condițiilor de autorizare generală de către furnizorii de rețele sau de servicii de comunicații electronice) – 1 proces verbal;
- art. 248 alin. (1) (utilizarea fără licență și fără permis tehnic a canalelor/frecvențelor radio) – 1 proces verbal;
- art. 255 (deteriorarea intenționată a liniilor, instalațiilor, echipamentelor de comunicații electronice) – 3 procese verbale;
- cumulul contravențiilor prevăzute de art. 250 alin. (6) (încălcarea regulilor de protecție a liniilor și instalațiilor de comunicații electronice) și alin. (7) (executarea lucrărilor de construcție în zonele de protecție a liniilor, cablurilor și instalațiilor de comunicații electronice fără autorizația proprietarului acestor linii, cabluri și instalații) – 2 procese verbale;
- cumulul contravențiilor prevăzute de art. 250 alin. (6) (încălcarea regulilor de protecție a liniilor și instalațiilor de comunicații electronice) și alin. (7) (executarea lucrărilor de construcție în zonele de protecție a liniilor, cablurilor și instalațiilor de comunicații electronice fără autorizația proprietarului acestor linii, cabluri și instalații) și art. 255 (deteriorarea intenționată a liniilor, instalațiilor, echipamentelor de comunicații electronice) – 1 proces verbal.

Clasificarea proceselor verbale, în funcție de contravenția săvârșită, este reflectată în figura de mai jos.

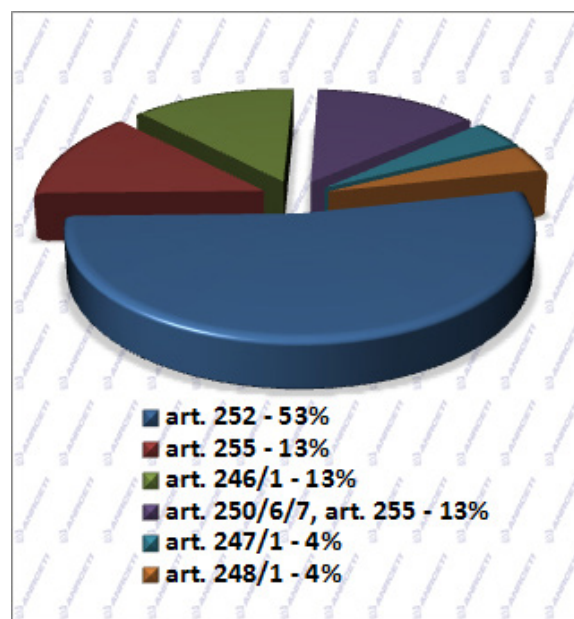


Figura 13

Structura proceselor verbale întocmite de ANRCETI, în funcție de contravenția săvârșită

Cele mai multe procese verbale cu privire la contravenții - 12 (53%) - au fost încheiate în privința persoanelor fizice, care s-au conectat neautorizat la rețelele de comunicații electronice ale furnizorilor autorizați. Șase procese-verbale (26%) au fost întocmite în privința unor companii de construcție, care au executat lucrări de construcție în zonele de protecție a liniilor, cablurilor și instalațiilor de comunicații electronice, fără autorizarea proprietarului acestor linii, iar în unele cazuri au deteriorat intenționat linii, instalații, echipamente de comunicații electronice.

Până la finele anului 2013, au fost examinate și, respectiv, pronunțate hotărâri definitive ale instanțelor de judecată competente, asupra a 20 procese verbale din cele remise de ANRCETI, după cum urmează:

- **15** – cu aplicarea sancțiunilor contravenționale în formă de amendă;
- **3** - recunoașterea vinovăției făptuitorului, dar, în legătura cu expirarea termenului de prescripție a răspunderii contravenționale, neaplicarea sancțiunii contravenționale;
- **2** - clasarea proceselor verbale din lipsa elementelor constitutive ale contravenției.

În urma examinării cauzelor, potrivit hotărârilor instanței de judecată, asupra contraveniențelor au fost aplicate sancțiuni contravenționale sub formă de amendă în mărime de 1620 unități convenționale (32500 lei).

9 EXAMINAREA LITIGIILOR

Conform prevederilor *Legii 241/2007*, una din funcțiile ANRCETI este soluționarea litigiilor între furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice în scopul asigurării liberei concurențe și protecției intereselor utilizatorilor finali ai acestor servicii. Potrivit art. 14 alin. (5) din aceeași lege, în cazul în care litigiile între furnizori nu pot fi soluționate de către aceștia de sine stătător, ele sunt examinate, la sesizarea oricăreia dintre părți, de către ANRCETI în limitele competenței sale. ANRCETI este în drept să adopte o decizie obligatorie în vederea soluționării litigiului.

Activitatea de soluționare a litigiilor între furnizori, desfășurată de ANRCETI în anul 2013, a fost efectuată în conformitate cu prevederile Regulamentului privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice, aprobat prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 15 din 23.09.2008*. În anul 2014, ANRCETI se va ghida în această activitate de noua redacție a acestui Regulament, aprobată prin *Hotărârea Consiliului de*

Administrație al ANRCETI nr. 54 din 24.09.2013 și publicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 291-296 din 13.12.2013.

9.1 Litigii între furnizori

În anul de referință, ANRCETI a examinat trei reclamații de soluționare a litigiilor, precum urmează:

- S.R.L. „Arax-Impex” contra S.A. „Moldtelecom”;
- S.R.L. „Net-Connect Internet” contra S.A. „Moldtelecom”;
- S.R.L. „Net-Connect Internet” contra S.A. „Moldcell”.

Obiectul reclamațiilor parvenite la ANRCETI a fost neexecutarea de către S.A. „Moldtelecom”/ S.A. „Moldcell” a prevederilor *Hotărârilor Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 60 și, respectiv, nr. 78 din 23.12.2010 privind obligațiile speciale preventive pe piața de terminare a apelurilor voce în rețeaua individuală de telefonie fixă/ mobilă* și refuzul acestora de a încheia cu reclamanții acorduri adiționale de interconectare în vederea furnizării serviciilor de terminare a apelurilor de origine internațională în rețeaua fixă a S.A. „Moldtelecom” și, respectiv, în rețeaua mobilă a S.A. „Moldcell”.

ANRCETI a comunicat părților că reclamațiile respective nu pot fi soluționate conform Regulamentului privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice, aprobat prin *Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 15 din 23.09.2008*, pe motiv că autoritatea de reglementare a amendat obligațiile inițiale impuse S.A. „Moldtelecom”/ S.A. „Moldcell” în decembrie 2010 prin hotărârile menționate mai sus și a dispus, cu titlu provizoriu, în *hotărârile Consiliului de Administrație nr. 43 și 59 din 16.11.2012*, că „prețurile pentru terminarea apelurilor de origine internațională, aplicabile până la data de 31.12.2016, se stabilesc de furnizorul ofertant (S.A. „Moldtelecom”/ S.A. „Moldcell”) de sine stătător, în condițiile pieței.”

Solicitările reclamanților de a obliga S.A. „Moldtelecom”/ S.A. „Moldcell” să încheie acorduri de interconectare în vederea terminării apelurilor de origine internațională în rețeaua fixă/ mobilă de telefonie gestionate de ultimii reprezintă o măsură care poate fi impusă acestor furnizori prin obligații speciale preventive (reglementări *ex-ante*) ce fac obiectul unui act de reglementare întemeiat pe dispozițiile art. 43 alin. (1) lit. g) în corelare cu art. 48 din *Legea nr. 241/2007* (ce implică, în prealabil, efectuarea unei analize de piață conform procedurii și regulilor stabilite de Regulamentul privind identificarea și analiza piețelor relevante din domeniul comunicațiilor electronice și desemnarea furnizorilor de rețele și/sau

servicii de comunicații electronice cu putere semnificativă pe aceste piețe, aprobat prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 55 din 29.12.2008* și, eventual, revizuirea *hotărârilor Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 43 și 59 din 16.11.2012* și nu al unei decizii de soluționare a litigiilor care poate fi emisă de ANRCETI în temeiul art. 14 alin. (5) din aceeași lege.

10 PROTECȚIA DREPTURILOR UTILIZATORILOR FINALI

Fiind abilitată prin lege cu funcția de protecție a utilizatorilor finali ai serviciilor de comunicațiilor electronice, ANRCETI, pe parcursul activității sale de 13 ani, a acumulat o vastă experiență în ceea ce privește apărarea drepturilor și intereselor legitime ale acestora, cunoscând în detaliu vulnerabilitățile utilizatorilor finali și riscurile la care ei sunt expuși în relațiile lor cu furnizorii de servicii de comunicații electronice. În urma analizei situației existente ANRCETI a constatat că, în mare parte, vulnerabilitatea utilizatorilor finali este generată de nivelul insuficient 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.

Pe lângă examinarea petițiilor prin prisma cerințelor actelor normative aplicabile în domeniul comunicațiilor, ANRCETI este preocupată și de perfecționarea cadrului de reglementare existent în partea ce ține de protecția utilizatorilor finali, inclusiv prin elaborarea și aprobarea unor regulamente noi în acest sens, conform atribuțiilor și competențelor stabilite prin lege.

Astfel, în anul 2013, ANRCETI a materializat obiectivul de perfecționare a actelor normative secundare privind protecția utilizatorilor finali prin elaborarea și aprobarea Regulamentului privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, care va înlocui unele reglementări depășite de cerințele zilei de azi (Regulamentul prestări servicii de telefonie mobilă celulară GSM, Regulamentul "Prestări servicii de telefonie fixă"). Noul regulament a fost publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.258-261/1695 din 15.11.2013 și va intra în vigoare la 15 februarie 2014.

10.1 Regulamentul privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice

La elaborarea regulamentului respectiv ANRCETI a ținut cont de situația existentă pe piața comunicațiilor electronice, precum și de modificările și completările, în ultimii ani, a unui șir de acte legislative ce vizează protecția consumatorilor/utilizatorilor finali. Regulamentul este bazat pe clauzele legislației în vi-

goare, răspunde provocărilor actuale și oferă soluții pentru rezolvarea problemelor cheie, identificate de ANRCETI la capitolul protecția utilizatorilor finali din sectorul comunicațiilor electronice.

Noul act normativ stabilește principiile generale de reglementare a relațiilor dintre furnizorii de servicii publice de comunicații electronice și utilizatorii finali ai acestor servicii, având drept scop sporirea nivelului de protecție a ultimilor, prin impunerea furnizorilor de a asigura transparența tarifelor și a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice.

Regulamentul cuprinde subiectele cheie din cadrul raporturilor din domeniul comunicațiilor electronice cum ar fi:

- a) contractarea serviciilor;
- b) drepturile și obligațiile furnizorului;
- c) drepturile și obligațiile utilizatorului final;
- d) factura detaliată;
- e) modul de examinare a reclamațiilor și de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor.

Cu referință la contractarea serviciilor, Regulamentul stabilește că perioada minimă inițială a contractelor încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali este de cel mult 24 de luni, cu excepția contractelor încheiate cu utilizatorii finali întreprinzători sau persoane juridice. Totodată, Regulamentul prevede că serviciile furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sau prin alte mijloace de plată asimilate ce permit accesul anonim la serviciile respective pot fi contractate fără încheierea contractelor în formă scrisă.

Un rol important în Regulament revine compartimentelor, în care au fost sistematizate și dezvoltate drepturile și obligațiile utilizatorilor finali și cele ale furnizorilor, materie strict necesară la încheierea de către părți a contractelor de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice. În aceste compartimente au fost oficializate, în limitele legislației primare, practicile uzuale, care vor responsabiliza părțile implicate. Astfel, pe lângă acordarea dreptului de furnizare a serviciilor și stabilirea a tarifelor, dar și a condițiilor de furnizare a serviciilor, furnizorului i se incumbă și obligația de a pune gratuit la dispoziția publicului informații detaliate, clare și actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, alte condiții de furnizare și utilizare a serviciilor pentru a oferi utilizatorilor finali posibilitatea de a alege, în conformitate cu interesele lor, servicii, prețuri, calitate.

Regulamentul reiterează obligația furnizorului de a întreprinde măsurile necesare pentru a asigura integritatea rețelei publice de comunicații electronice și furnizarea serviciilor în regim non stop, cu excepția

situațiilor de forță majoră declarate în modul stabilit de legislația în vigoare. În plus, se stabilesc termenele maxime de remediere a deranjamentelor care au dus la întreruperea furnizării serviciilor sau la degradarea calității, dar și obligația furnizorului de a efectua recalcularea plății de abonament sau de a acorda compensații, cel puțin echivalente sumei recalculate, pentru punctele terminale și/sau, după caz, pentru numerele de telefon, pentru care serviciile au fost întrerupte sau degradate în perioada de lichidare a deranjamentului în cazul în care furnizorul a depășit termenul maxim de remediere a deranjamentului.

Regulamentul prevede și obligația furnizorului de informare, în scris, a utilizatorului final despre modificările clauzelor contractului încheiat în formă scrisă, tarifelor sau condițiilor de furnizare și utilizare a serviciului contractat, dacă aceste condiții sunt parte integrantă a contractului, cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul utilizatorului final de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final. De menționat că, potrivit Regulamentului, furnizorul nu poate să pretindă utilizatorului final, în cazul rezilierii anticipate de către cel din urmă a contractului încheiat în formă scrisă (înainte de expirarea perioadei minime inițiale), o despăgubire mai mare decât valoarea reală a prejudiciului cauzat furnizorului în legătură cu această reziliere.

În același timp, Regulamentul stabilește drepturile și obligațiile utilizatorului final ce reies din legislația în vigoare aplicabilă, procedura de oferire a facturii detaliate solicitate de utilizatorul final în scopul verificării corespunderii obligației sale de plată a serviciilor efectiv furnizate. Actul normativ stabilește, de asemenea, modul de examinare a reclamațiilor și de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor dintre utilizatorul final și furnizor.

Prevederile Regulamentului sunt obligatorii pentru furnizori, pentru utilizatorii finali, precum și pentru alte persoane implicate în procesul de furnizare și/sau utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice.

10.2 Adresări și petiții

Ca și în anii precedenți, în 2013 examinarea adresărilor și petițiilor parvenite la ANRCETI a reprezentat o constantă a activității acesteia. Autoritatea a reacționat prompt la orice petiție și a întreprins măsuri adecvate în vederea soluționării obiective, imparțiale și sub toate aspectele, în limitele competenței sale, a problemelor abordate de petiționari, inclusiv cu efectuarea, după caz, a controalelor inopinate la furnizorii de servicii vizați.

În anul de referință, ANRCETI a examinat și a dat răspunsuri la **594** de adresări și petiții ale persoanelor fizice și juridice care au apelat la ajutorul acesteia. Numărul adresărilor și petițiilor parvenite la ANRCETI a crescut, față de nivelul înregistrat în anul 2012, cu 3,6%.

ANRCETI a răspuns la **242** de solicitări de acces la informație, **169** cereri privind primirea consultațiilor pe marginea unor probleme de ordin tehnic, juridic și economic, **172** de petiții și **11** adresări înaintate în cadrul audiențelor și prin intermediul liniei telefonice „verzi” a ANRCETI - 080080080. În majoritatea cazurilor, specialiștii ANRCETI au dat solicitanților explicații și recomandări cu privire la modul de rezolvare a problemelor cu care s-au confruntat aceștia, le-au oferit informații utile și sfaturi pentru o mai bună înțelegere a serviciilor și ofertelor de pe piața comunicațiilor electronice.

Evoluția numărului de petiții parvenite la ANRCETI de la utilizatorii finali și furnizori în perioada 2009 – 2013 se regăsește în figura nr. 14.

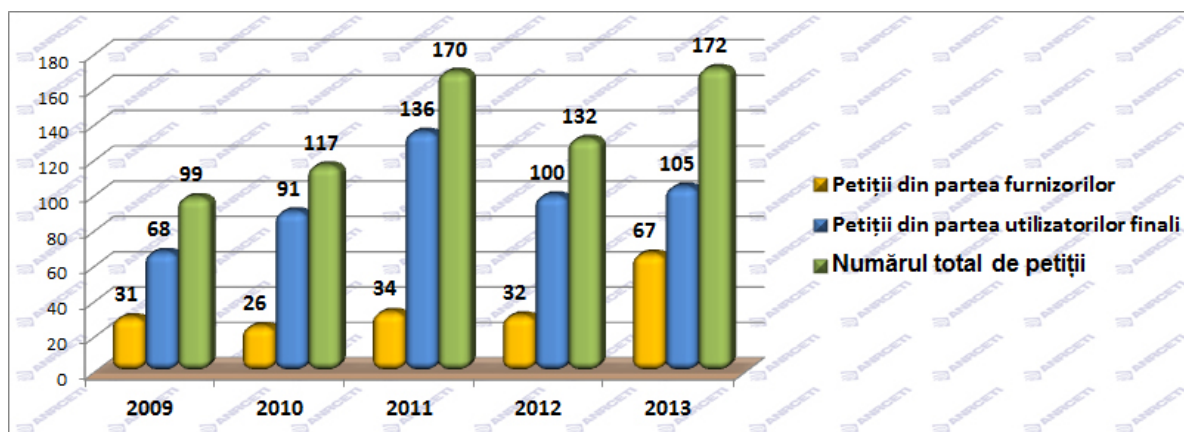


Figura 14 Numărul de petiții parvenite la ANRCETI de la utilizatorii finali și furnizori, anii 2009 – 2013

Din cele 172 de petiții înregistrate în anul 2013, 122 - au fost adresate direct ANRCETI, iar 50 - prin intermediul altor instituții de stat. 105 petiții au parvenit de la utilizatorii finali ai serviciilor de comunicații electronice și 67 - de la furnizorii acestor servicii.

Din totalul de 172 de petiții cele mai multe au parvenit de la utilizatorii finali și furnizorii serviciilor de telefonie mobilă (28), de televiziune contra cost (24), serviciilor de interconectare și acces la infrastructură (23), de portare a numerelor (21), ai serviciilor de telefonie fixă (19).

Analiza aspectelor reclamate în petiții arată că, în cele mai multe cazuri, semnatarii acestora au înaintat pretenții față de încălcarea de către furnizori a prevederilor legislației în vigoare, clauzelor contractuale și acordurilor de interconectare (66 petiții), de corectitudinea datelor înscrise în facturi (34 petiții), calitatea nesatisfăcătoare a serviciilor prestate (25 petiții), de acțiunile abuzive, admise de unii furnizori în procesul implementării portabilității numerelor (21 petiții), de sistarea furnizării serviciilor și restricționarea accesului la rețea (19 petiții).

Ca și în anii precedenți, în 2013 cele mai multe petiții au parvenit de la clienții deserviți de cei mai mari furnizori de pe piața comunicațiilor electronice - S.A. "Moldtelecom" (70 petiții), S.A. "Moldcell" (26 petiții), S.A. "Orange Moldova" (14 petiții), S.R.L. "Sun Communications" (10 petiții).

În urma investigațiilor ANRCETI a constatat că din totalul de 172 petiții 33 - sunt fondate, iar faptele expuse în 76 de petiții nu s-au adevărat, acestea fiind calificate drept neîntemeiate. Semnatarii a 40 de petiții au primit explicațiile de rigoare, 4 petiții au fost remise după competență, 8 - se află în curs de examinare, iar 11 petiții au fost respinse pe motiv că nu corespund cerințelor legislației în vigoare.

Majoritatea petițiilor întemeiate au fost rezolvate în favoarea utilizatorilor finali care au apelat la ajutorul ANRCETI, iar în celelalte cazuri autoritatea de reglementare a propus reclamanților soluții de alternativă pentru depășirea situațiilor create. Această abordare a facilitat procesul de rezolvare a problemelor semnalate de petiționari.

Informații mai detaliate despre adresările și petițiile, examinate de ANRCETI în anul 2013, sunt reflectate în tabelul de mai jos.

Tabelul 3 Solicități de informații de interes public și petiții

	2012	2013
Numărul total de solicitări:	573	594
■ Solicitări de acces la informație, inclusiv depuse electronic	206	242
■ Cereri de expertizare tehnică, juridică, economică	183	169
■ Adresări prin intermediul liniei „verzi”	47	8
■ Adresări prezentate în cadrul audiențelor	5	3
■ Petiții	132	172
a. Petiții în funcție de domeniul de interes		
• servicii telefonie mobilă	34	28
• servicii TV prin cablu	15	24
• servicii Internet	25	16
• servicii telefonie fixă	9	19
• radiodifuziune	-	1
• interconectare, acces la infrastructură	18	23
• portabilitatea numerelor	-	21
• servicii de conținut	3	21
• resurse de numerotare	8	-
• de ordin general	20	39
b. Aspecte reclamate		
• temeri de influență a câmpului electromagnetic generat de stațiile de bază asupra sănătății	6	1
• date înscrise în facturi	26	34
• majorarea tarifelor	5	6
• calitatea serviciilor prestate, disfuncționalități	29	25
• clauze abuzive în contractele încheiate cu utilizatorii finali	1	-
• încălcarea clauzelor contractuale, acordurilor de interconectare, actelor normative	48	64
• deconectarea ilegală de la rețea/ restricționarea de acces la rețea/sistarea serviciilor	11	19
• concurență neloială	4	-
• atribuirea resurselor de numerotare	2	-
• acțiuni abuzive admise de furnizori în procesul implementării portabilității numerelor	-	23
c. Petiții după furnizorul de servicii/rețele		
• S.A. "Moldtelecom"	64	70
• S.A. "Moldcell"	14	26
• S.A. "Orange Moldova"	7	14
• Î.M. "Sun Communications" S.R.L.	8	10
• S.R.L. "Starnet"	9	4
• S.R.L. "Ilixar-Bis"	-	2
• S.R.L. "Arax Impex"	1	1
• S.R.L. "Concession"	-	1
• Î.S. "Radiocomunicații"	-	1
• S.R.L. "Virs"	-	1
• S.R.L. "A.M.T."	-	1
• S.R.L. "Vertamar"	-	1
• S.R.L. "ITNET"	-	2
• S.R.L. "Nordlinks"	1	1

	2012	2013
• S.R.L. "Focus-Sat"	1	-
• S.R.L. "Oldima"	2	-
• S.R.L. "Tele-Crio"	1	-
• S.R.L. "Extindere"	1	-
• S.R.L. "Rosanin Plus"	1	-
• S.R.L. "Iumas TV"	1	-
• S.R.L. "Data Network Communications"	1	-
• S.R.L. "Diana Net"	1	-
• S.R.L. "Denavia TV"	1	-
• S.R.L. "Cartel Sistem"	1	-
• Fără specificarea vre-unui furnizor (de ordin general)	16	37
• Furnizori de conținut	1	-
d. Petiții adresate de persoane fizice	100	103
e. Petiții adresate de persoane juridice	32	69
f. Petiții din partea furnizorilor	32	67
g. Petiții din partea utilizatorilor finali	100	105
h. Petiții întemeiate	24	33
• Petiții neîntemeiate	63	76
• Petiții remise după competență	5	4
• Prezentate explicativ	24	40
• Petiții respinse	6	11
• Petiții în curs de examinare	10	8

11 COMUNICARE

Activitățile de comunicare ale ANRCETI au fost axate pe reflectarea principalelor acțiuni desfășurate de ea în anul 2013: (a) implementarea portabilității numerelor de telefon; (b) desfășurarea concursurilor de selectare a titularilor de licență pentru utilizarea spectrului de frecvențe radio; (c) consultarea publică și aprobarea actelor de reglementare cu impact semnificativ asupra pieței de comunicații electronice; (d) organizarea seminarelor, conferințelor și briefing – urilor de presă.

Aceste activități au avut drept scop informarea participanților la piața de comunicații electronice despre inițiativele, proiectele, deciziile și activitățile de interes public ale instituției noastre, astfel încât persoanele interesate să beneficieze de informații necesare

și utile despre reglementările ANRCETI, noutățile și situația de pe piața de comunicații electronice.

11.1 Procesul de consultare și comunicarea cu furnizorii

În anul de referință, ANRCETI a dezvoltat comunicarea sa cu furnizorii prin asigurarea condițiilor necesare pentru participarea acestora la procesul de consultare publică a proiectelor de hotărâri ale Consiliului său de Administrație și de aprobare a actelor respective, organizarea ședințelor de lucru axate pe probleme de actualitate privind reglementarea piețelor de comunicații electronice, informarea acestora prin intermediul paginii sale web. În plus, ANRCETI a remis solicitanților prin mijloace electronice toate materialele informative publicate în anul 2013 pe pagina sa de Internet.

În această perioadă, ANRCETI a supus consultărilor publice prin intermediul paginii sale web 54 de proiecte de hotărâri ale Consiliului de Administrație, dintre care 43 - au fost aprobate în ședințe publice ale Consiliului. Toate consultările și ședințele publice ale Consiliului de Administrație au fost anunțate pe pagina web a ANRCETI prin materiale informative care au cuprins sinteza conținutului proiectelor, argumentarea necesității adoptării lor, date despre documentele care le însoțesc, sinteze ale recomandărilor prezentate de părțile interesate pe marginea proiectelor consultate.

În cadrul consultărilor publice desfășurate în anul 2013, ANRCETI a primit din partea părților interesate în total 675 de recomandări pe marginea proiectelor elaborate de ea. Din numărul total de recomandări 402 au fost calificate de către ANRCETI drept întemeiate și au dus la modificarea și completarea mai multor proiecte de hotărâri ale Consiliului de Administrație.

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

Tabelul 4 Procesul de consultare publică a proiectelor ANRCETI în perioada 2010 – 2013

	2010	2011	2012	2013
1 Numărul proiectelor supuse consultărilor publice	67	29	65	54
2 Numărul proiectelor anunțate pe pagina web	67	29	65	54
3 Numărul audierilor, dezbaterilor și ședințelor publice	40	35	78	27
4 Numărul recomandărilor recepționate	420	240	195	675
5 Numărul recomandărilor incluse în proiectele de hotărâri	175	111	112	402
6 Numărul hotărârilor adoptate	60	23	59	43
7 Numărul cazurilor în care hotărârile ANRCETI au fost contestate pentru nerespectarea Legii nr. 239-XVI din 13.11.2008	-	-	-	-
8 Numărul sancțiunilor aplicate pentru încălcarea Legii nr. 239-XVI din 13.11.2008	-	-	-	-

11.2 Comunicarea cu publicul

În anul 2013, ANRCETI a utilizat activ, în comunica-rea sa cu publicul, instrumentele tradiționale de lu-cru: pagina sa web oficială și mass – media.

Totodată, ANRCETI a utilizat în același scop și por-talul datelor deschise **date.gov.md**, postând pe el cinci seturi de date. Acestea cuprind informații actu-ale cu următoarele subiecte:

- date despre furnizorii autorizați/activi de servicii de comunicații electronice din unitățile adminis-trativ-teritoriale ale R. Moldova;
- evoluția piețelor de comunicații electronice;
- lista permiselor tehnice eliberate de către ANRCETI pentru radioamatori;
- lista furnizorilor cu putere semnificativă pe pie-țele relevante;
- dezvoltarea serviciilor în bandă largă la puncte fixe în unitățile administrativ-teritoriale ale R. Moldova.

În aceeași perioadă, ANRCETI a desfășurat o amplă campanie de informare a publicului despre avan-tajele portabilității numerelor de telefon, serviciu lansat la 1 iulie 2013 în rețelele de telefonie mobi-lă și la 31 iulie 2013 în rețelele de telefonie fixă. În cadrul acestei campanii, responsabili ai ANRCETI au prezentat la posturile principale de televiziune și radio comunicări, explicații și răspunsuri la multiple întrebări ale publicului legate de portabilitatea nu-merelor de telefon. Aceleași subiecte au fost aborda-te la conferința de presă din 25 iunie 2013 dedicată lansării serviciului de portare a numerelor în R. Mol-dova. La conferință au participat factori de decizie ai ANRCETI și ai Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, ea fiind reflectată pe larg de majori-tatea posturilor de televiziune și radio din Chișinău, de principalele agenții de presă și publicații republi-cane.

În campania de informare a publicului ANRCETI a utilizat activ și pagina sa electronică. Pe ea au fost postate peste douăzeci de știri și comunicate de pre-să la tema portabilității numerelor, precum și cinci banere publicitare cu aceeași tematică.

11.3 Accesarea paginii web oficiale a ANRCETI

Datele statistice privind accesarea paginii web ofi-ciale a ANRCETI arată că în anul 2013, aceasta a fost accesată lunar în medie de 11 mii de vizitatori. Numărul vizitatorilor unici care au accesat pagina de Internet a ANRCETI a alcătuit 67,4 mii (în 2012 - 80,8 mii), iar numărul total al vizitatorilor a însumat peste 131,8 mii (în 2012 - 155,3 mii).

Potrivit acelorași date, din numărul total al vizita-torilor aproape jumătate – 65,4 mii (49,6%) – au re-venit o dată sau de mai multe ori în cursul anului la site, iar mai bine de jumătate - 66,5 mii (50,4%) – au fost vizitatori noi. Majoritatea absolută a vizitatori-lor paginii web a ANRCETI – 99,4 mii (75,4%) – sunt din R. Moldova, restul – din 148 de țări ale lumii. Cei mai mulți vizitatori de peste hotare care accesea-ză pagina electronică a ANRCETI sunt din România (15,7 mii), Rusia (2,9 mii), Ucraina (2,1 mii) și Marea Britanie (peste o mie).

Statistica mai arată că în cursul anului 2013 lunar au fost înregistrate în medie câte 32,2 mii de vizualizări ale paginilor site-ului ANRCETI. Cele mai vizualizate compartimente ale site-ului au fost: Noutăți – 84,7 mii (22% din total), Testează viteza Internet – 22 mii (5,7%), Evoluția piețelor – 11,1 mii (2,9%), Legi ale R. Moldova – 10,2 mii (2,6%), Motorul de căutare a resurselor de numerotare – 9,1 mii (2,5%), Hotărâri ale Consiliului de Administrație – 9,2 mii (2,4%) etc.

11.4 Comunicarea cu mass-media

În comunicarea sa cu instituțiile de presă ANRCETI a pus accentul pe informarea reprezentanților aces-tora cu privire la activitățile sale de interes public, la proiectele și actele de reglementare cu impact semnificativ asupra pieței de comunicații electroni-ce în cadrul unor evenimente de presă, precum și prin difuzarea comunicatelor și știrilor de presă. În acest scop, în cursul anului, au fost scrise și remise presei 128 de materiale informative, o bună parte dintre ele fiind preluate de mass-media. Materia-lele respective au fost expuse și pe pagina web a ANRCETI.

În anul de referință, ANRCETI a desfășurat trei con-ferințe și un briefing de presă. La prima conferință (11 februarie 2013), factori de decizie din cadrul ANRCETI au prezentat bilanțul activității autorității de reglementare în anul 2012 și prioritățile aces-teia pentru anul 2013, iar la a doua conferință (15 aprilie 2013) – tendințele atestate în evoluția pie-țelor de comunicații electronice în anul 2012. Cea dea treia conferință de presă (25 iunie 2013) a fost consacrată lansării portabilității numerelor telefo-nice în R. Moldova, iar la briefing – ul din 16 august 2013 persoane de răspundere din cadrul ANRCETI au informat presa despre motivele care au determi-nat autoritatea de reglementare să retragă licența pentru furnizarea serviciilor de telefonie mobilă, standardul GSM, deținută de Î.M. „Eventis mobile” S.R.L. Aceste evenimente au fost reflectate pe larg în presa electronică și scrisă.

În aceeași perioadă, ANRCETI a dat curs invitațiilor

de participare la emisiuni radio și TV și a răspuns la toate solicitările reprezentanților mass – media de a le acorda interviuri și/sau informații de interes public. În majoritatea cazurilor, responsabilii ANRCETI au dat explicații și comentarii pe marginea unor subiecte de actualitate în materie de reglementare a pieței de comunicații electronice, precum ar fi implementarea portabilității numerelor telefonice, evoluția piețelor de comunicații electronice, retragerea licenței deținute de Î.M. „Eventis mobile” S.R.L. etc.

De menționat că în baza comunicatelor de presă difuzate de ANRCETI în presa scrisă au apărut 38 de publicații cu subiecte legate de activitățile acestuia și de evoluția piețelor de comunicații electronice. În baza acelorași comunicate presa electronică a difuzat circa 80 de materiale cu subiecte similare. Majoritatea materialelor apărute în mass – media au fost generate din surse de la ANRCETI (comunicate de presă, știri, răspunsuri la solicitări de informații, interviuri), ele purtând, de regulă, un caracter neutru.

12 RELAȚII INTERNAȚIONALE

Anul 2013 a fost marcat de aprofundarea relațiilor externe ale ANRCETI cu organismele internaționale, europene și regionale de specialitate, precum și cu autorități de reglementare de profil din alte țări. În acest an ANRCETI a pus accentul pe intensificarea colaborării cu Comisia Europeană (CE), Organizația Reglementatorilor Europeni pentru Comunicații Electronice (BEREC), compania PricewaterHouse Coopers Slovacia în vederea coordonării activităților din cadrul Proiectului de asistență tehnică al CE “Grupul autorităților de reglementare din țările Parteneriatului Estic” (PaE). ANRCETI a efectuat această lucrare în calitatea sa de președinte al acestui grup.

În același an, ANRCETI a dezvoltat raporturile de cooperare cu autoritățile de reglementare de profil din Lituania (RRT) și din România (ANCOM), cu care anterior a încheiat acorduri bilaterale de colaborare, și a demarat negocierile cu autoritățile respective din Bulgaria și Macedonia în vederea semnării, în anul 2014, a unor acorduri similare.

12.1 Parteneriate și proiecte

În anul de referință, ANRCETI a realizat obiectivul de intensificare a raporturilor de cooperare cu autoritățile de reglementare de profil din alte țări europene prin participarea la două proiecte: proiectul de asistență tehnică al CE “Grupul autorităților de regle-

mentare din statele PaE” și proiectul de cooperare pentru dezvoltare finanțat de Ministerul Afacerilor Externe al Estoniei.

Proiectele date au devenit instrumente eficiente de efectuare a schimburilor de informații și experiență între specialiștii ANRCETI și colegii săi din țările membre ale UE. Astfel, proiectul de cooperare pentru dezvoltare, finanțat de Ministerul Afacerilor Externe al Estoniei, a oferit unui grup de specialiști ai ANRCETI posibilitatea de a studia la fața locului cele mai bune practici de protecție a concurenței aplicate în Estonia, de cooperare a Consiliului Concurenței din această țară cu reglementatorii utilităților publice, inclusiv a sectorului de comunicații electronice.

Proiectul de asistență tehnică al CE a cuprins o gamă mai largă de activități, desfășurate în conformitate cu prevederile Memorandumului de Înțelegere privind constituirea Grupului autorităților de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice din statele PaE (în continuare Grupul reglementatorilor PaE), document semnat la Chișinău în anul 2012, în cadrul reuniunii de constituire a acestui grup. Alte detalii despre participarea ANRCETI la proiectul respectiv se regăsesc în capitolul de mai jos.

12.1.1 Activități în cadrul Parteneriatului Estic

În anul 2013, Grupul reglementatorilor PaE s-a întrunit în două ședințe plenare: în martie - la Kiev, Ucraina, și în octombrie - la Erevan, Armenia. În prima ședință, directorul ANRCETI a fost ales pe un termen de un an în calitate de președinte al Grupului, iar la cea de-a doua ședință plenară el a prezentat un raport despre activitatea Grupului în anul 2013. În aceeași ședință, președinte al Grupului pentru anul 2014 a fost ales, în baza principiului de rotație, directorul autorității de reglementare a comunicațiilor din Ucraina.

În calitatea sa de președinte al Grupului reglementatorilor PaE, ANRCETI a elaborat în comun cu partenerii de proiect (Autoritatea de reglementare a comunicațiilor din Lituania, cu statut de vice-președinte al Grupului, Comisia Europeană și compania Pricewatercoopers Slovacia (PwC), executant al proiectului), Planul de lucru al Grupului pentru anul 2013, care ulterior a fost aprobat în prima ședință plenară a Grupului. Planul a fost elaborat în baza programului general de instruire a participanților la proiect, ambele documente fiind axate pe subiecte de interes comun pentru autoritățile de reglementare din țările PaE, subiecte identificate anterior de către echipa PwC în cadrul unor întrevederi cu reprezentanții au-

torităților beneficiare ale proiectului.

Planul de lucru pentru anul 2013 a cuprins trei componente principale:

- întărirea capacităților instituționale ale autorităților de reglementare prin organizarea seminarelor pe subiectele de interes identificate;
- efectuarea unor studii periodice de analiză comparativă în baza chestionarelor îndeplinite de participanții la proiect și analizei datelor ce se conțin în ele;
- cooperarea regională, realizată prin convocarea ședințelor plenare ale Grupului reglementatorilor PaE și ale celor de analiză comparativă a situației în țările PaE.

Tematica seminarelor desfășurate în baza programului de instruire a participanților la proiect a fost axată pe următoarele subiecte:

- analiza piețelor (Tbilisi, Georgia, 22-27 aprilie 2013);
- metodologii de calculare a costurilor (Vilnius, Lituania, 20-22 mai 2013);
- tarifele la serviciile de terminare a apelurilor în rețelele fixe și mobile (Baku, Azerbaidjan, 3-5 septembrie 2013);
- serviciul universal (Chișinău, 20-22 noiembrie 2013);
- calitatea serviciilor și protecția utilizatorilor finali (22-23 ianuarie 2014, Kiev, Ucraina).

Aceste seminare au avut drept scop familiarizarea reglementatorilor din țările PaE cu experiența acumulată de autoritățile similare din statele UE prin prezentarea diferitor metodologii și abordări, a unor cazuri concrete soluționate, prin oferirea consultațiilor pe subiecte specifice, care necesită o soluționare rapidă. La toate seminarele au participat câte doi specialiști ai ANRCETI care sunt implicați în activități legate de tematica acestor seminare.

În aceeași perioadă, ANRCETI a găzduit unul din seminarele desfășurate în cadrul proiectului respectiv. El a avut drept obiectiv studierea practicilor de implementare a serviciului universal și obligațiilor furnizorilor desemnați pentru prestarea acestui serviciu. Informațiile prezentate în cadrul acestui seminar de către reglementatorii din țările UE (Austria, Cehia, România și Slovacia) și PaE, schimbul de experiență între aceștia au fost utile pentru toți participanții, inclusiv pentru ANRCETI, care urmează, după aprobarea de către Guvern a Programului național de implementare a serviciului universal, să elaboreze și să aprobe un set de acte de reglementare privind implementarea acestui serviciu.

De menționat că unul din principalele avantaje ale

seminarelor desfășurate în anul 2013 constă în faptul că fiecare din subiectele abordate în cadrul acestora a fost însoțit de o prezentare amplă (efectuată de experții PwC) a cadrului de reglementare al UE, element ce contribuie la crearea unei viziuni mai clare asupra prevederilor acquis-ului comunitar ce vizează domeniul TIC. Faptul că agenda fiecărui seminar a cuprins prezentarea situației actuale în fiecare din țările PaE la tema respectivă este, de asemenea, un punct forte, întrucât dă posibilitate participanților la proiect de a vedea situația per ansamblu și a compara starea lucrurilor în țările PaE prin prisma analizelor comparative, efectuate de experții PwC. Un alt avantaj important al acestor seminare constă în faptul că la ele participă reprezentanți/experti ai autorităților de reglementare din țările UE, care vin cu prezentări la tema respectivă, cu schimb de experiență, concluzii și consultanță în domeniu. Utilizarea acestor instrumente contribuie la realizarea obiectivului principal al Grupului reglementatorilor PaE: dezvoltarea raporturilor de cooperare între autoritățile din statele PaE, între aceste autorități și cele din țările UE.

Planul de lucru al Grupului reglementatorilor PaE pentru anul 2014 cuprinde următoarele subiecte:

- serviciile în bandă largă
- contabilitatea separată
- roaming-ul național și internațional
- asignarea spectrului de frecvențe
- tranziția la televiziunea digitală.

Decizia despre locul și data desfășurării acestor seminare urmează să fie luată în primele luni ale anului 2014.

12.1.2 Acorduri bilaterale

În anul de referință, ANRCETI a dezvoltat și consolidat raporturile sale cu autoritățile naționale de reglementare în domeniul comunicațiilor din Lituania (RRT) și România (ANCOM), cu care a încheiat anterior acorduri bilaterale de colaborare. Având calitatea de președinte și vice-președinte al Grupului reglementatorilor PaE, ANRCETI și, respectiv, RRT au conlucrat fructuos și și-au oferit reciproc suportul necesar în procesul de pregătire a ședințelor plenare ale Grupului și de organizare a seminarelor tematice. Activitățile comune ale celor două autorități au avut drept scop asigurarea unei bune desfășurări a proiectului menționat.

În cadrul acestui proiect, ANRCETI a beneficiat și de suportul colegilor săi de la ANCOM, care au participat activ la seminarele și ședințele plenare ale Grupului reglementatorilor PaE. Cooperarea între cele două autorități de reglementare a fost concretizată

și prin participarea, la invitația ANCOM, a specialiștilor ANRCETI la evenimentele organizate la București de autoritatea de reglementare din România, precum urmează:

- întrunirea a treia a Grupului de lucru regional central și Est European (CEERWG) (9 mai);
- reuniunea a XI-a anuală FRATEL cu tema: "Calitatea serviciului: rolul și obiectivele reglementatorului" (15-16 octombrie);
- conferința internațională cu tema: „Infrastructura de comunicații - la ordinea zilei în Europa” (6 noiembrie).

În același an, ANRCETI a demarat negocierile cu autoritățile de reglementare în domeniul comunicațiilor din Bulgaria și Macedonia în vederea încheierii unor acorduri de colaborare bilaterală. Aceste acorduri urmează să fie semnate în primăvara anului 2014.

12.2 Participarea la foruri europene și internaționale

În anul de referință, reprezentanții ANRCETI au participat la mai multe foruri, seminare și reuniuni, organizate de organisme regionale, europene și internaționale în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC), fapt care a contribuit la întărirea capacităților sale instituționale și au făcut-o mai vizibilă pe plan extern.

Cele mai importante evenimente, organizate de Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor (UIT), la care a participat ANRCETI au fost Simpozionul Global al Reglementatorilor (GSR13) în domeniul TIC (Varșovia, Polonia, iulie 2013) și Forul Mondial ITU Telecom World 2013 (Bangkok, Tailanda, noiembrie 2013). Primul eveniment a fost consacrat principiilor de reglementare a comunicațiilor digitale de generația a 4-a, iar al doilea s-a desfășurat sub genericul „Să acceptăm schimbările din lumea digitală”. La acest for mondial au fost dezbătute probleme de actualitate legate de impactul noilor „jucători” de pe piață și a noilor tehnologii asupra sectorului TIC, schimbarea comportamentului utilizatorilor de servicii, necesitatea unor noi abordări în procesul de reglementare și standardizare în acest domeniu.

În anul 2013, reprezentanții ANRCETI au participat și la alte reuniuni, conferințe și seminare desfășurate sub egida organismelor internaționale, europene și regionale de specialitate, precum urmează:

- seminarul dedicat implementării serviciilor în bandă largă (Erevan, Armenia, 22-23 aprilie)
- seminarul regional cu tema: "Managementul frecvențelor radio. Monitorizarea radio - instrument eficient de gestionare a spectrului de frecvențe" (Kiev, Ucraina, 10-12 iulie);
- seminarul regional pentru țările CSI cu tema: "Ca-

litatea serviciilor furnizate de companiile de telecomunicații și protecția drepturilor consumatorilor" (Tashkent, Uzbekistan, 22-24 mai);

- seminarul regional cu tema: "Ajustarea indicatorilor de telecomunicații/TIC la standardele internaționale" (Nakhichevan, Azerbaidjan, 24-26 aprilie);
- conferința regională: "Activitatea de reglementare în sectorul comunicațiilor electronice" (Budva, Montenegro, 30 septembrie-1 octombrie);
- ședința Grupului autorităților de reglementare din țările bazinului Mării Mediterane (Atena, Grecia, 18-19 noiembrie)
- seminarul cu tema: "Reglementarea tehnologiilor informaționale" (Istanbul, Turcia, 4-7 noiembrie)

La aceste evenimente au fost discutate subiecte de actualitate care au o importanță majoră pentru activitatea de reglementare a sectorului TIC. Participarea specialiștilor ANRCETI la ele au fost calificate drept utile și oportune pentru studierea și preluarea celor mai bune practici de reglementare a sectorului din țările cu un nivel înalt de dezvoltare.

În același an, reprezentanții ANRCETI au participat la cursuri de instruire on-line (eLearningCourse) cu tematicile: "Rețelele de generație nouă în bandă largă", "Serviciile mobile 4G și viitorul Internetului", organizate de Centrul de Excelență al UIT și moderate de către profesori de la universități cu renume mondial. Ei au fost familiarizați cu reglementările și activitățile legate de rețelele și serviciile în bandă largă, arhitectura rețelelor NGN, protocoalele, tehnologiile și standardele utilizate în cadrul acestor rețele, calitatea serviciilor, practica internațională în acest domeniu, avantajele tehnologiei 4G în raport cu tehnologiile actuale, metodele de depășire a dificultăților în procesul de implementare a tehnologiei 4G etc. Această instruire a contribuit la ridicarea nivelului profesional al specialiștilor ANRCETI și capacității lor de a răspunde la provocările actuale ale pieței de comunicații electronice.

13 RESURSE UMANE

În anul 2013, în politica sa de resurse umane, ANRCETI a pus accentul pe organizarea și gestionarea eficientă a acestor resurse, crearea și menținerea unui climat de lucru favorabil pentru formarea unui personal stabil și eficient, precum și pe motivarea angajaților de a obține rezultate performante în muncă.

13.1 Managementul resurselor umane

Managementul resurselor umane cuprinde ansamblul activităților ANRCETI orientate spre asigurarea, dezvoltarea, motivarea și menținerea personalului în vederea realizării cu eficiență maximă a obiectivelor acesteia și satisfacerii nevoilor angajaților.

În scopul ajustării activităților ANRCETI la condițiile și cerințele actuale ale pieței de comunicații electronice, consolidării capacității ei de monitorizare a executării actelor de reglementare, Consiliul de Administrație a emis o hotărâre prin care a modificat structura organizatorică a instituției. Astfel, Direcțiile Reglementare Tehnică și Standardizare, Reglementare Economică și Analiză au fost reorganizate în Direcția Dezvoltare Reglementări și Direcția Executivă Reglementări, Direcția Autorizare și Control, prin revizuirea atribuțiilor, - în Direcția Monitorizare și Control, iar Serviciul Juridic a fost reorganizat în Direcția Juridică.

Consiliul de Administrație al ANRCETI consideră că centralizarea atribuțiilor de elaborare a reglementărilor tehnice și economice într-o singură direcție - Dezvoltare Reglementări - va asigura elaborarea și adoptarea lor concomitentă în baza unor motivații și concepții unice, cu planificarea implementării concomitente a reglementărilor date, eliminând-se dublarea unor prevederi din conținutul acestora și interpretarea diferită a lor. În același timp, concentrarea atribuțiilor de executare a reglementărilor tehnice și economice ale ANRCETI în noua Direcție Executivă Reglementări va crea condiții favorabile pentru implementarea eficientă a acestor reglementări.

Reorganizarea structurii organizatorice a ANRCETI a fost efectuată în limita cheltuielilor prevăzute de bugetul său anual și a resurselor umane existente la moment. În urma modificării structurii, au fost constituite câteva servicii noi, în fruntea cărora au fost promovați tineri specialiști cu capacități bune de manageri. Totodată, ANRCETI a mai angajat patru specialiști în domeniu.

Urmare a acestor schimbări, la 31.12.2013 vârsta medie a angajaților ANRCETI era de **39** de ani. Cel mai numeros personal - **24** de specialiști - este cuprins în limitele de vârstă **30** și **39** de ani și constituie **41,4%** din numărul total al angajaților. Pe locul doi în topul segmentelor de vârstă, cu o pondere de **24,2%**, se află angajații cu vârste cuprinse între **40** și **49** de ani, urmați de segmentul de vârstă între **20** și **29** de ani, cu o pondere de **13,8 %**. Angajații cu vârste cuprinse între **50 - 59** de ani și **60 - 69** de ani - constituie

câte **10,3%** din personalul ANRCETI. Datele despre personalul ANRCETI după categoriile de vârstă se regăsesc în figura de mai jos.

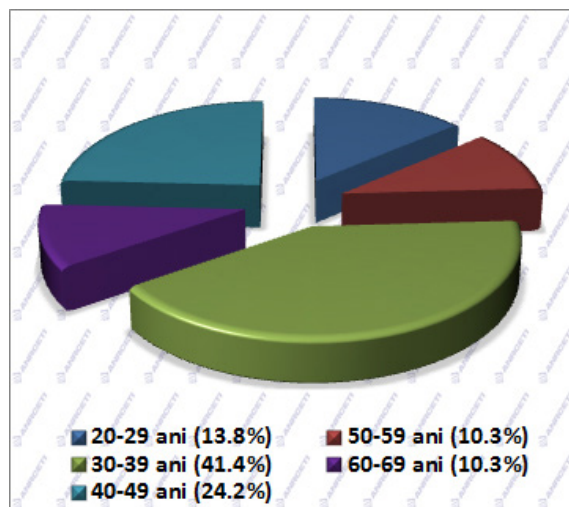


Figura 15 Structura personalului ANRCETI, divizat după categorii de vârstă

Structura personalului după nivelul de calificare profesională arată că ANRCETI dispune de un potențial semnificativ de dezvoltare. Astfel, potrivit situației din 31.12.2013, din cei **58** de angajați ai ANRCETI **53** - au studii superioare (91%), dintre care **21** - și studii postuniversitare, iar **9** - câte două studii superioare. Ponderea cea mai mare în structura personalului îl au angajații cu studii tehnice (26), urmați de cei cu studii juridice și umaniste (câte 14) și studii economice (11). Datele despre personalul ANRCETI după tipul de studii sunt reflectate în figura nr.16.

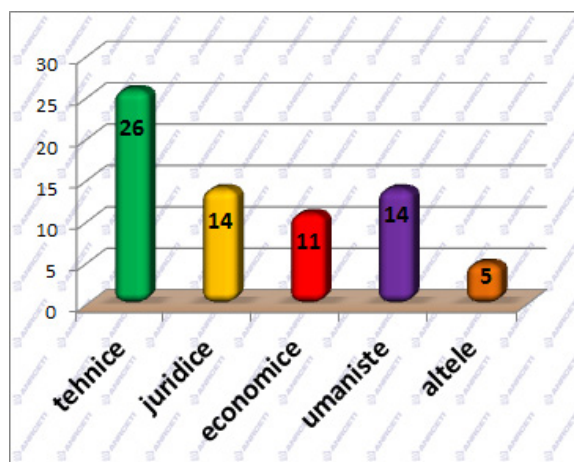


Figura 16 Structura personalului ANRCETI, divizat după tipul de studii

În anul de referință, ANRCETI a continuat să aplice cadrul motivațional stimulat pentru obținerea de către angajații săi a rezultatelor performante în muncă. Astfel, în anul 2013, pentru succese în muncă, spirit creativ, perseverență și profesionalism unui angajat i s-a conferit titlul onorific „Maestru în Comunicații”, iar doi angajați au fost distinși cu Diplome de onoare ale Ministerului Tehnologiilor Informaționale și Comunicațiilor și Federației Sindicatelor din Comunicații.

13.2 Formarea profesională a angajaților ANRCETI

În anul 2013, activitatea ANRCETI privind formarea și ridicarea nivelului profesional al angajaților săi a fost orientată spre înnoirea cunoștințelor și abilităților acestora, în conformitate cu direcțiile lor de activitate. Accentul în această activitate a fost pus pe participarea specialiștilor ANRCETI la seminare și cursuri de instruire desfășurate peste hotarele țării.

Un rol important în acest proces a revenit proiectului de asistență tehnică în derulare al Comisiei Europene „Grupul autorităților de reglementare din statele PaE” și proiectului de cooperare pentru dezvoltare al Ministerului Afacerilor Externe al Estoniei, care s-a încheiat în anul 2013. Ambele proiecte au oferit specialiștilor ANRCETI posibilitatea de a studia cele mai bune practici de reglementare aplicate în țările UE și a face schimburi de informații și experiență cu reglementatorii din aceste state. O informație mai detaliată despre participarea angajaților ANRCETI la seminarele desfășurate în cadrul celor două proiecte este prezentată în capitolul **12.1 Parteneriate și proiecte** al prezentului raport.

Specialiștii ANRCETI au participat, de asemenea, la mai multe cursuri de instruire, seminare și conferințe, organizate de Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor (UIT), Comunitatea regională în domeniul comunicațiilor (CRC), autoritățile de reglementare din România, Turcia, Ucraina, Azerbaidjan și alte țări. Datele despre aceste evenimente pot fi găsite în capitolul **12.2 Participarea la foruri europene și internaționale** al prezentului raport.

14 CONCLUZII. PRIORITĂȚILE ANULUI 2014

Faptele descrise în Raport demonstrează că anul 2013 a fost unul productiv pentru ANRCETI atât pe plan național, cât și pe plan extern, având în vedere rezultatele activității desfășurate în scopul consolidării relațiilor sale de cooperare cu organisme europene și regionale de specialitate, precum și cu autorități de reglementare de profil din alte țări.

Totodată, analiza îndeplinirii de către ANRCETI a măsurilor prevăzute în Planul de activitate și Programul său de elaborare a actelor de reglementare pentru anul 2013 arată că instituția noastră și-a onorat, în linii mari, principalele sarcini pe care și le-a stabilit pentru anul precedent.

În cadrul ședinței lărgite din 20 ianuarie 2014, la care au fost examinate rapoartele de activitate a subdiviziunilor ANRCETI în anul 2013, Consiliul de Administrație a calificat drept satisfăcătoare activitatea echipei autorității de reglementare. În același timp, Consiliul a apreciat că ANRCETI dispune de un potențial mai mare care, fiind valorificat pe deplin, îi va permite să sporească calitatea și eficiența măsurilor de reglementare a pieței de comunicații electronice planificate pentru anul 2014.

În aceeași ședință s-a menționat că cele mai importante activități desfășurate de ANRCETI în anul de referință au fost: (i) lansarea portabilității numerelor telefonice în rețelele mobile și fixe; (ii) efectuarea ciclului doi al analizei piețelor relevante de comunicații electronice, desemnarea furnizorilor cu putere semnificativă pe aceste piețe și revizuirea obligațiilor speciale preventive, impuse anterior acestor furnizori; (iii) elaborarea și aprobarea actelor de reglementare necesare pentru organizarea concursurilor de utilizare a resurselor spectrului radio în scopul furnizării serviciilor de comunicații electronice cu acces radio în bandă largă; (iv) aprobarea unor regulamente noi care asigură un nivel mai înalt de protecție a utilizatorilor finali.

Consiliul de Administrație consideră că, în anul 2014, echipa ANRCETI trebuie să continue lucrările demarate în anul 2013 prin intensificarea procesului de monitorizare a funcționării serviciului de portare a numerelor, îndeplinirii obligațiilor speciale preventive impuse furnizorilor cu putere semnificativă de piață, respectării de către furnizori a drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor finali.

Consiliul califică drept prioritar pentru ANRCETI în anul 2014 două proiecte de importanță primordială pentru piața de comunicații electronice: organizarea concursului pentru eliberarea licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio din benzile 800, 900 și 1800 MHz în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice mobile terestre în bandă largă și demararea, după aprobarea de către Guvern a Programului național de implementare a serviciului universal, a lucrărilor de pregătire și aplicare a cadrului de reglementare necesar pentru implementarea acestui serviciu.

Agenda priorităților ANRCETI pentru anul 2014 in-

clude, de asemenea, demararea ciclului trei al analizei piețelor de terminare a apelurilor în rețelele de telefonie fixă și mobilă, de inițiere a apelurilor la puncte fixe din rețeaua publică de telefonie și de tranzit de trafic în rețelele publice de telefonie în vederea revizuirii definițiilor acestor piețe și desemnării furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele respective. Totodată, ANRCETI va efectua analiza pieței cu amănuntul de telefonie mobilă pentru a stabili dacă ea este susceptibilă reglementării preventive. În cazul în care analiza va demonstra această supoziție, ANRCETI va proceda la completarea listei piețelor relevante de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, aprobate de ea în anul 2009, cu o nouă piață cu amănuntul de telefonie mobilă. Aceste acțiuni urmăresc scopul de a preveni utilizarea de către furnizori a puterii lor semnificative de piață în detrimentul concurenței.

O altă prioritate a ANRCETI pentru anul 2014 este monitorizarea respectării de către furnizorii cu putere semnificativă pe piețele relevante a obligațiilor speciale preventive, impuse acestora anterior de către autoritatea de reglementare, a modului de apli-

care de către furnizori a prevederilor noului Regulament privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice și de asigurare a parametrilor de calitate recomandați de ANRCETI pentru serviciile furnizate.

Pentru a îmbunătăți cadrul de reglementare existent și a-l aduce în concordanță cu evoluția tehnologiilor și a pieței de comunicații electronice, ANRCETI va opera modificări și completări în Regulamentul cu privire la procedura de control în domeniul comunicațiilor electronice, Instrucțiunile privind implementarea de către S.A. "Moldtelecom" a evidenței contabile separate în cadrul contabilității interne de gestiune și Procedura de administrare a codurilor punctelor de semnalizare.

Pentru o mai bună informare a utilizatorilor, ANRCETI va continua să informeze publicul despre derularea și beneficiile serviciului de portare a numerelor telefonice și va demara o campanie de informare despre drepturile și obligațiile utilizatorilor finali în relația lor cu furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice.