



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

RAPORTUL de activitate al ANRCETI pentru anul 2015

Cuvânt înainte al directorului ANRCETI

3

1 Dezvoltarea reglementărilor în domeniul comunicațiilor electronice

4

1.1 Analiza piețelor relevante

4

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

4

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

4

1.1.3 Piața accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un post fix și piața accesului cu ridicata la comunicații în bandă largă

5

1.1.4 Piața de furnizare cu ridicata a unor segmente terminale și a unor segmente-trunchi de linii închiriate, indiferent de tehnologia utilizată pentru punerea la dispoziție de capacitate închiriată sau rezervată

5

1.2 Reglementarea generală a utilizării resurselor de numerotare

5

1.3 Reglementarea generală a utilizării frecvențelor radio pentru furnizarea rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice

6

1.4 Reglementarea specială a utilizării frecvențelor radio pentru rețelele și serviciile publice de comunicații electronice mobile celulare terestre

7

1.5 Reglementarea specială a utilizării frecvențelor radio pentru sistemele digitale terestre de televiziune

7

1.6 Reglementarea utilizării stațiilor de radiocomunicații pentru serviciul de radioamator

8

1.7 Alte reglementări

8

1.7.1 Revizuirea Procedurii de cesionare a licențelor de utilizare a resurselor limitate în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice

8

1.7.2 Actualizarea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice

8

1.7.3 Modificarea și completarea formularelor de raportare statistică

9

2 Gestionarea resurselor limitate din domeniul comunicațiilor electronice

9

2.1 Organizarea concursului pentru eliberarea licențelor de utilizare a frecvențelor radio în banda 3400 – 3600 MHz în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice în bandă largă

9

2.2 Organizarea concursului pentru eliberarea licențelor de utilizare a frecvențelor radio în benzile 800, e900, 2100, 2600 și 3400-3800 MHz în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice mobile celulare terestre

10

2.3 Eliberarea licențelor pentru utilizarea frecvențelor radio

10

2.4 Eliberarea licențelor pentru utilizarea resurselor de numerotare

11

2.5 Eliberarea permiselor tehnice pentru stațiile de radiocomunicații

13

3 Monitorizarea executării actelor de reglementare

13

3.1 Îndeplinirea de către furnizori a obligațiilor speciale preventive impuse acestora în legătură cu puterea lor semnificativă de piață

14

3.2 Utilizarea resurselor de numerotare

14

3.3 Măsurarea și publicarea valorilor parametrilor de calitate a serviciilor

15

3.4 Optimizarea procesului de raportare a datelor statistice

16

4 Autorizare generală și licențiere

16

4.1 Autorizarea generală a furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice

16

4.1.1 Autorizarea activităților în zona de frontieră

17

4.2 Eliberarea licențelor pentru activitatea în domeniul tehnologiei informației

17

5 Monitorizare și control

18

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

18

5.2 Controlul respectării legislației în domeniul comunicațiilor electronice

18

5.3 Analiza contravențiilor

21

6 Examinarea litigiilor

22

6.1 Litigii între furnizori

22

7 Protecția drepturilor utilizatorilor finali

23

7.1 Respectarea de către furnizori a drepturilor utilizatorilor finali

23

7.2 Informarea și educarea utilizatorilor finali

23

7.3 Portabilitatea numerelor de telefon

24

7.4 Adresări și petiții

25

8 Comunicare

27

8.1 Consultarea publică în procesul decizional al ANRCETI

27

8.2 Rolul paginii web oficiale a ANRCETI în comunicarea cu publicul

28

8.3 Comunicarea cu mass-media

29

9 Relații internaționale

29

9.1 Parteneriate și proiecte

29

9.1.1 Activitatea ANRCETI în cadrul Grupului EaPeReg

30

9.1.2 Acorduri bilaterale

30

9.1.3 Proiecte de asistență tehnică TAIEX

31

9.2 Participarea la foruri europene și internaționale

31

10 Resurse umane

31

10.1 Managementul resurselor umane

31

10.2 Formarea profesională a angajaților ANRCETI

32



Stimați cititori,

Anul 2015 a fost un an deosebit pentru echipa ANRCETI, anul în care autoritatea de reglementare a împlinit 15 ani de la fondare. În acest an ANRCETI a continuat să promoveze măsuri de reglementare eficiente, care au menirea de a încuraja concurența și a stimula investițiile eficiente în infrastructura comunicațiilor electronice în beneficiul utilizatorilor finali ai serviciilor prestate de furnizorii de pe piață.

Din șirul de acțiuni desfășurate de ANRCETI în anul 2015 vreau să consemnez două - cele mai importante din punct de vedere al impactului acestora asupra pieței de comunicații electronice. Prima acțiune vizează organizarea, în premieră, a unui concurs deschis, cu aplicarea procedurii de selectare competitivă, pentru acordarea licențelor de utilizare a frecvențelor radio disponibile în benzile 800, 900, 2100, 2600 și 3400 – 3800 MHz în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice mobile celulare terestre, concurs desfășurat în perioada septembrie - noiembrie 2015. Chiar dacă la concurs a participat un singur furnizor (S.A. „Orange Moldova”), acesta s-a încheiat, conform procedurii stabilite, cu desemnarea Orange Moldova în calitate de câștigător al concursului și eliberarea a două licențe de utilizare a frecvențelor radio în benzile de 800 și 900 MHz solicitate de furnizorul respectiv.

Pentru licențele câștigate Orange Moldova a achitat la bugetul de stat echivalentul în lei moldovenești a 11 mil. 905,2 mii euro (252 mil. 203,8 mii lei), sumă care reprezintă valoarea cumulată a taxelor de licență, stabilite prin hotărâre de Guvern. În urma obținerii frecvențelor solicitate, Orange Moldova și-a asigurat sporirea capacității rețelelor sale mobile existente, extinderea zonelor acoperite cu rețelele de bandă largă, îmbunătățirea calității serviciilor prestate, dar și posibilitatea de a utiliza frecvențele câștigate în regim de neutralitate tehnologică. Un alt rezultat notabil al acestui concurs rezidă în faptul că ANRCETI a acumulat experiența cuvenită pentru desfășurarea unui concurs deschis de acest tip, experiență pe care o va putea valorifica în cadrul concursurilor viitoare.

Al doilea exercițiu important efectuat de ANRCETI în anul 2015 vizează adoptarea actelor necesare pentru acordarea licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio în banda 470 – 694 MHz pentru orga-

nizarea și operarea multiplexelor de televiziune digitală terestră (multiplexele A și B) și eliberarea acestor licențe ÎS „Radiocomunicații”. Licența pentru operarea multiplexului A a fost eliberată în luna iunie 2015, iar licența pentru multiplexul B - în decembrie 2015, fiind astfel create condiții necesare pentru buna desfășurare a tranziției de la televiziunea analogică la cea digitală terestră. Ambele licențe, cu un termen de valabilitate de cinci ani, au fost eliberate ÎS „Radiocomunicații” prin încredințare directă, cu titlu gratuit, procedură stabilită în Programul privind tranziția de la televiziunea analogică terestră la cea digitală, aprobat prin hotărâre de Guvern.

În opinia Consiliului de Administrație al ANRCETI, anul 2015 a fost unul bogat și la capitolul reglementări. În acest an, ANRCETI a finalizat ciclul trei al analizei piețelor relevante în scopul desemnării furnizorilor cu putere semnificativă pe aceste piețe și revizuirii măsurilor de reglementare preventivă în vederea impunerii, menținerii, modificării sau retragerii acestor măsuri care anterior au fost puse în sarcina acestor furnizori. Prin deciziile sale, ANRCETI a impus măsurile necesare pentru remedierea problemelor concurențiale identificate în cadrul acestui ciclu al analizei piețelor respective.

Făcând o retrospectivă de ordin general, pot spune că anul 2015 a fost un an cu mai multe realizări notabile, dar și un an în care au fost puse bazele unor proiecte care vor fi derulate în viitorul apropiat. Am în vedere și activitățile ANRCETI programate pentru anul 2016: adoptarea actelor de reglementare pentru implementarea Serviciului de urgență 112, organizarea concursurilor pentru dreptul de utilizare a frecvențelor radio în banda 470 – 694 MHz pentru crearea și operarea multiplexului național C de televiziune digitală terestră și a multiplexelor cu acoperire regională/zonală, desfășurarea unui concurs repetat pentru eliberarea frecvențelor radio disponibile în benzile 900, 2100, 2600 și 3400 – 3800 MHz în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice mobile celulare terestre.

În anul 2016, ne așteptăm încă o provocare serioasă: implementarea legii privind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice și a noii legi a comunicațiilor poștale, care au fost aprobate de către Parlament în sesiunea sa de primăvară – vară. Ambele legi prevăd un set de atribuții noi pentru ANRCETI, atribuții care vor necesita implicare și eforturi mari din partea echipei noastre.

Pornind de la faptul că în cei 15 ani de activitate echipa ANRCETI a acumulat experiență suficientă în depășirea mai multor situații și provocări complexe, am certitudinea că ea va face față noilor cerințe și își va onora pe cinste sarcinile stabilite pentru anul 2016.

Pentru a cunoaște mai bine echipa ANRCETI, preocupările și realizările ei în anul 2015, vă îndemn să parcurgeți paginile prezentului Raport, care detaliază principalele activități ale ANRCETI în acest an.

Grigore VARANIȚA,
Director ANRCETI

1 Dezvoltarea reglementărilor în domeniul comunicațiilor electronice

În activitatea sa de reglementare a piețelor de comunicații electronice, desfășurată în anul 2015, ANRCETI s-a axat pe trei obiective de bază: crearea condițiilor necesare pentru dezvoltarea unei concurențe durabile, stimularea investițiilor în dezvoltarea sectorului de comunicații electronice și protecția drepturilor utilizatorilor finali.

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

- » continuarea iteratiei trei a 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 anterior furnizorilor cu putere semnificativă de piață.

1.1 Analiza piețelor relevante

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

În anul 2013, ANRCETI a efectuat a doua iteratie a analizei piețelor relevante, iar în anul 2014, a inițiat iteratia a treia a analizei piețelor respective în vederea reglementării preventive a acestora. În acest an, ANRCETI a supus analizei piața inițierii apelurilor la puncte fixe din rețeaua publică de telefonie (Piața 2) și piața de tranzit de trafic în rețelele publice de telefonie (Piața 9) și a inițiat analiza piețelor de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie fixă (Piața 3) și, respectiv, în rețelele individuale de telefonie mobilă (Piața 7).

În anul 2015, ANRCETI a continuat iteratia a treia a analizei celorlalte piețe relevante de comunicații electronice în scopul constatării existenței concurenței efective pe aceste piețe și revizuirii măsurilor de reglementare preventivă luate anterior față de furnizorii desemnați cu putere semnificativă de piață.

Astfel, în anul de referință, a fost finalizată analiza următoarelor șapte piețe relevante:

- » piața accesului utilizatorilor finali, persoane fizice și juridice, la un post fix din rețeaua publică de telefonie (Piața 1);
- » piața de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie fixă (Piața 3);
- » piața accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un post fix (Piața 4);
- » piața accesului cu ridicata la comunicații în bandă largă (Piața 5);
- » piața de furnizare cu ridicata a unor segmente terminale de linii închiriate, indiferent de tehnologia utilizată pentru punerea la dispoziție de capacități închiriată sau rezervată (Piața 6);
- » piața de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie mobilă (Piața 7);
- » piața de furnizare cu ridicata a unor segmente trunchi de linii închiriate, indiferent de tehnologia utilizată pentru punerea la dispoziție de capacități închiriată sau rezervată (Piața 8).

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

Piața nominalizată (Piața 1) cuprinde serviciile de acces la rețeaua de telefonie fixă furnizate utilizatorilor finali. În urma analizei acestei piețe ANRCETI a concluzionat că definirea pieței respective nu diferă de cea stabilită în cadrul primei și celei de-a doua iterații a 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-a considerat 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, cu unele relaxări, obligațiile speciale preventive impuse acestuia, în cadrul primei iterații a analizei pieței date, prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.12 din 25.05.2012.

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

Piețele sus-menționate cuprind serviciile cu ridicata de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie fixă și mobilă, servicii care sunt prestate între furnizori. Urmare a analizei pieței de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie

fixă (Piața 3) și a pieței de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie mobilă (Piața 7) ANRCETI a tras concluzia că definirea pieței produsului, în ambele cazuri, nu diferă de cea stabilită în cadrul iterațiilor precedente a analizei de piață. Limitele geografice ale ambelor piețe au fost determinate drept teritoriul național, iar testul celor trei criterii a demonstrat că piețele respective sunt susceptibile reglementării preventive.

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

- » toți furnizorii care activează pe piața de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie fixă au putere semnificativă de piață, cu deosebirea că puterea de influențare a S.A. „Moldtelecom” asupra pieței cu amănuntul este substanțial mai mare decât a celorlalți furnizori;
- » toți furnizorii care activează pe piața de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie mobilă au putere semnificativă de piață, iar puterea de influențare a furnizorilor asupra pieței cu amănuntul 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 23 de furnizori), iar pe Piața 7- pe toți cei trei furnizori de telefonie mobilă. De asemenea, ANRCETI a decis să mențină, cu unele modificări, obligațiile speciale preventive impuse furnizorilor de telefonie fixă și mobilă, în cadrul primei și celei de-a doua iterații a analizei piețelor date, prin *Hotărârile Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 60 – 79 din 23.12.2010 și 35 – 42 din 22.08.2013*, și să impună obligații speciale preventive furnizorilor noi (în total 4 furnizori noi) desemnați cu putere semnificativă pe Piața 3.

1.1.3 Piața accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un post fix și piața accesului cu ridicata la comunicații în bandă largă

Aceste piețe vizează accesul cu ridicata la infrastructura de rețea fixă, care este necesară pentru furnizarea serviciilor de acces la Internet fix în bandă largă. În cadrul analizei pieței accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un post fix (Piața 4) și a pieței accesului cu ridicata la comunicații în bandă largă (Piața 5), ANRCETI a stabilit că definirea pieței produsului, în ambele cazuri, nu diferă de cea stabilită în cadrul iterațiilor precedente a analizei de piață. Limitele geografice ale ambelor piețe au fost determinate drept teritoriul național, iar testul celor trei criterii a demonstrat că piețele respective sunt susceptibile reglementării preventive.

Analiza detaliată a piețelor 4 și 5 a arătat că S.A. „Moldtelecom” rămâne în continuare furnizor cu putere semnificativă pe ambele piețe. În consecință, ANRCETI a desemnat S.A. „Moldtelecom” drept furnizor cu putere semnificativă pe piața 4 și a decis să mențină obligațiile speciale preventive impuse acestui furnizor prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 56 din 26.09.2013*. O decizie similară ANRCETI a luat și în cazul Pieței 5. Astfel, ANRCETI a desemnat S.A. „Moldtelecom” drept furnizor cu putere semnificativă pe Piața 5 și a menținut obligațiile speciale preventive impuse acestui furnizor prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 06 din 28.03.2011*.

1.1.4 Piața de furnizare cu ridicata a unor segmente terminale și a unor segmente-trunchi de linii închiriate, indiferent de tehnologia utilizată pentru punerea la dispoziție de capacitate închiriată sau rezervată

Piețele menționate vizează oferirea cu ridicata a capacităților de transport pentru serviciile în bandă largă, capacități oferite între furnizori pentru organizarea rețelilor de transport unde lipsește propria infrastructură potrivită. În rezultatul analizei celor două piețe, concluziile ANRCETI privind definirea pieței de furnizare cu ridicata a unor segmente terminale de linii închiriate (Piața 6) și pieței de furnizare cu ridicata a unor segmente-trunchi de linii închiriate (Piața 8) corespund celor făcute anterior. Limitele geografice au fost determinate drept teritoriul național, iar Testul celor trei criterii a demonstrat că aceste piețe sunt susceptibile reglementării preventive.

Analiza detaliată a piețelor 6 și 8, în care au fost examinate o serie de criterii pe care ANRCETI le-a considerat corespunzătoare pentru piețele date, au arătat că S.A. „Moldtelecom” rămâne în continuare furnizor cu putere semnificativă pe ambele piețe. În consecință, ANRCETI a tras concluzia că S.A. „Moldtelecom” continuă să dețină putere semnificativă pe piețele 6 și 8 și a decis să mențină obligațiile impuse anterior S.A. „Moldtelecom” prin *Hotărârile Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 35 și nr. 36 din 20.12.2011*.

1.2 Reglementarea generală a utilizării resurselor de numerotare

În anul de referință, ANRCETI a continuat activitatea de îmbunătățire a actelor de reglementare privind utilizarea și administrarea resurselor de numerotare și codurilor din Planul Național de Numerotare (PNN) și de aducere a acestor acte în concordanță cu cerințele actuale ale pieței de comunicații electronice.

În acest sens, Consiliul de Administrație al ANRCETI prin *Hotărârea nr.02 din 05.02. 2015* a operat un șir de

modificări la Condițiile generale de licență pentru utilizarea resurselor de numerotare în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice (în continuare - Condiții generale de licență).

Modificarea actului de reglementare respectiv a fost efectuată în vederea ajustării acestuia la ultimele modificări în PNN, Regulamentul privind regimul de autorizare generală și eliberare a licențelor de utilizare a resurselor limitate pentru furnizarea rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice, Regulamentul privind portabilitatea numerelor, cu modificările lor ulterioare.

Conceptul general al Condițiilor generale de licență nu a suferit modificări esențiale. În document au fost incluse un set de dispoziții generale privind utilizarea resurselor de numerotare și unele condiții impuse de rigorile actuale. Printre aceste condiții sunt: interzicerea transmiterii/asignării resurselor de numerotare din PNN atribuite prin licență și/sau utilizarea permanentă a acestora în afara teritoriului Republicii Moldova sub orice formă: prin intermediul cartelelor SIM, USIM, R-UIM, comunicații M2M, DID – în calitate de numere virtuale etc.; obligația tuturor deținătorilor de resurse de numerotare de a semna cu administratorul bazei de date centralizate (BDC) pentru portabilitatea numerelor a Acordului general tip de organizare, operare, administrare și întreținere a BDC cu cel puțin 10 zile înainte de data activării numerelor atribuite prin licență; informarea abonaților/utilizatorilor finali (prin includerea în contract și/sau condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice) despre interdicția modificării formatului sau destinației resurselor de numerotare prin care se realizează accesul la serviciile publice de comunicații electronice contractate.

În vederea ajustării Procedurii de administrare a resurselor de numerotare telefonică la rigorile actuale ale pieței de telefonie și diminuării posibilităților de vulnerabilități în procesul de administrare a resurselor de numerotare, Consiliul de Administrație al ANRCETI prin *Hotărârea nr.06 din 19.05.2015* a aprobat unele modificări și completări la actul de reglementare menționat.

Modificările și completările aprobate vizează definirea a noi termeni utilizați în procesul de administrare a resurselor de numerotare, precum și aspecte legate de procedura de atribuire și retragere a resurselor de numerotare. Astfel, resursele de numerotare din PNN vor fi alocate furnizorilor de rețele și servicii publice de comunicații electronice ori de câte ori ANRCETI va primi o cerere justificată în acest sens, luând în considerare natura serviciului furnizat, asigurarea unei utilizări eficiente a resurselor de numerotare, precum

și necesitatea de a satisface solicitările de resurse de numerotare pe termen lung, în conformitate cu prevederile legislației și reglementărilor în vigoare.

Noua hotărâre a Consiliului de Administrație stipulează că furnizorii vor notifica ANRCETI despre activarea resurselor de numerotare alocate prin licență în termen de până la 15 zile de la data activării acestora, iar în cazul neactivării de către furnizori, într-o perioadă neîntreruptă de cel mult un an, a niciuneia din resursele de numerotare alocate prin licență, respectiva licență își pierde valabilitatea.

Modificările și completările operate în actul de reglementare sus – menționat mai stabilesc că nu este permisă sub nici o formă asignarea/transmiterea resurselor de numerotare din PNN și/sau utilizarea permanentă a acestora în afara teritoriului Republicii Moldova.

1.3 Reglementarea generală a utilizării frecvențelor radio pentru furnizarea rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice

În anul 2015, Consiliul de Administrație al ANRCETI prin *Hotărârea nr. 16 din 15.06.2015* a revizuit Condițiile generale de licență pentru utilizarea canalelor sau frecvențelor radio în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice (în continuare - Condiții generale de licență), aprobate prin *Hotărârea nr.52 din 25.12.2008*.

Această revizuire a fost cauzată de modificările și completările operate în *Legea nr.241/2007*, în Regulamentul privind regimul de autorizare generală și eliberare a licențelor de utilizare a resurselor limitate pentru furnizarea rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice, aprobat prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.57 din 21.12.2010*, precum și în Programul de management al spectrului de frecvențe radio pe anii 2013-2020, aprobat prin *Hotărârea Guvernului nr.116 din 11.02.2013*.

Modificările și completările operate în Condițiile generale de licență vizează reglementarea importului, plasării și utilizării echipamentelor de comunicații electronice, declararea nevalabilității licenței în cazul în care titularul acesteia nu a utilizat, într-o perioadă neîntreruptă de cel puțin 12 luni, niciunul dintre canalele sau niciuna dintre frecvențele radio alocate prin licență. Alte prevederi noi ce se conțin în actele normative nominalizate mai sus vin, de asemenea, să ajusteze reglementarea generală respectivă la prevederile acestor acte.

1.4 Reglementarea specială a utilizării frecvențelor radio pentru rețelele și serviciile publice de comunicații electronice mobile celulare terestre

În perioada de raport, ANRCETI a elaborat documentele necesare pentru expunerea la concurs a 16 licențe de utilizare a frecvențelor radio disponibile în benzile 800, 900, 2100, 2600 și 3400 – 3800 MHz în scopul furnizării rețelor și serviciilor publice de comunicații electronice mobile celulare terestre.

La 17.09.2015 Consiliul de Administrație al ANRCETI a aprobat hotărârile de limitare a numărului de licențe ce pot fi eliberate în benzile sus - menționate: la două licențe - pentru banda e900 MHz; două licențe - pentru frecvențele disponibile în banda 2100 MHz; trei licențe - pentru frecvențele în banda 2600 MHz și opt licențe - pentru utilizarea frecvențelor/canalelor în benzile 3400 – 3800 MHz.

Tot atunci, Consiliul de Administrație al ANRCETI a aprobat Condițiile speciale tip de licență pentru utilizarea frecvențelor/canalelor radio în banda e900 MHz, pentru utilizarea frecvențelor/canalelor radio în banda 2100MHz, modificarea Condițiilor de licență pentru utilizarea frecvențelor/canalelor radio pentru furnizarea rețelor și serviciilor de comunicații electronice mobile celulare de generația a treia (3G), modificarea Condițiilor speciale de licență pentru utilizarea frecvențelor/canalelor radio din banda 2500-2690 MHz în scopul furnizării rețelor și serviciilor publice de comunicații electronice mobile terestre de acces radio în banda largă, modificarea și completarea Condițiilor speciale tip de licență pentru utilizarea frecvențelor/canalelor în benzile 3400 – 3800 MHz. În aceste documente sunt stabilite drepturile și obligațiile titularului licenței pentru frecvențele din benzile respective.

În aceeași perioadă, Consiliul de Administrație al ANRCETI a aprobat prin *Hotărârea nr. 59 din 17.09.2015* Procedura specială de organizare și desfășurare a concursurilor pentru eliberarea de multiple licențe de utilizare a frecvențelor radio în scopul furnizării rețelor și serviciilor publice de comunicații electronice mobile celulare terestre. Această procedură vizează un nou format de desfășurare a concursurilor – de tip *combinatorial clock auction* – format folosit pe larg de mai multe autorități de reglementare pentru expunerea la concurs a mai multor loturi de frecvențe. Prin altă Hotărâre - *nr.60 din 17.09.2015*, a fost aprobat și Caietul de sarcini al concursului pentru eliberarea licențelor de utilizare a frecvențelor radio în benzile 800, e900, 2100, 2600 și 3400-3800 MHz. 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.

Totodată, la 21.09. 2015, Consiliul de Administrație al ANRCETI a aprobat Decizia privind instituirea Comisiei de concurs pentru eliberarea licențelor de utilizare a frecvențelor radio în benzile de frecvențe 800, e900, 2100, 2600 și 3400-3800 MHz și Decizia cu privire la aprobarea conținutului Anunțului publicitar despre lansarea concursului pentru eliberarea licențelor de utilizare a frecvențelor radio în benzile de frecvențe 800, e900, 2100, 2600 și 3400-3800 MHz.

Emiterea documentelor sus - menționate a avut drept scop asigurarea realizării prevederilor Programului de management al spectrului de frecvențe radio pe anii 2013 – 2020, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 116 din 11.02.2013, cu modificările și completările ulterioare. Acesta prevede că în anul 2015 ANRCETI urma să expună la concurs resursele de spectru radio disponibile în benzile 800, e900, 2100, 2600 și 3400 – 3800 MHz.

1.5 Reglementarea specială a utilizării frecvențelor radio pentru sistemele digitale terestre de televiziune

Conform prevederilor Acordului regional privind planificarea serviciului de radiodifuziune digitală terestră în Regiunea 1 și în Republica Islamică Iran în benzile de frecvențe 174-230 MHz și 470-862 MHz (Acordul GE-06), semnat în cadrul Conferinței Regionale de Radiocomunicații Geneva 2006 și ratificat prin Legea nr.69-XVI din 27.03. 2008, 17 iunie 2015 reprezintă termenul-limită pentru sistarea transmisiunilor analogice convenționale (STAC). Aceasta înseamnă că emisiile TV terestră în format analogic nu vor mai putea beneficia de protecție în caz de perturbații cauzate de canalele TV în format digital, iar în cazul perturbațiilor televiziunilor de tip digital, emisiile în format analog urmează să fie reduse sau sistate. Responsabilitatea respectivă a fost asumată de către 104 țări, inclusiv de Republica Moldova.

În temeiul prevederilor Acordului sus - menționat, precum și în vederea realizării obiectivelor Programului privind tranziția de la televiziunea analogică terestră la cea digitală terestră, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 240 din 08.05. 2015, Consiliul de Administrație al ANRCETI a aprobat prin *Hotărârile nr.17 și 18 din 15.06.2015* Condițiile speciale de licență pentru utilizarea frecvențelor/canalelor radio din banda de frecvențe [470-694 MHz] în scopul furnizării rețelor și serviciilor publice de comunicații electronice în sistemul digital terestru de televiziune, a două multiplexe naționale digitale A și B.

Condițiile speciale de licență conțin, în principal, drepturi, obligații și cerințe care urmează a fi respectate de către titularul licențelor la furnizarea rețelor și serviciilor publice de comunicații electronice

în sistemele digitale terestre de televiziune. Astfel, titularul licențelor pentru multiplexele naționale A și B are obligația să lanseze multiplexul A în anul 2015, iar multiplexul B – în anul 2016 și să asigure o acoperire radio eficientă a suprafeței zonei alocării digitale respective. Fiecare multiplex național conține câte o alocare pentru cele 6 zone ale Republicii Moldova, conform Acordului GE-06.

1.6 Reglementarea utilizării stațiilor de radioamatori

Având în vedere Recomandările Conferinței Europene pentru Poștă și Telecomunicații (CEPT) - CEPT T/R 61-01 "Radio Amateur Licence" din anul 1985, cu modificările ulterioare (ultima ediție din 05.01.2015) și CEPT ECC (05) 06 "Novice Radio Amateur Licence" din 05.10. 2005, cu modificările ulterioare (ultima ediție din 05.01.2015), prevederile Regulamentului de radio-comunicații pentru serviciul de amator din Republica Moldova, aprobat prin Ordinul Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor nr. 29 din 29.03.2013, Consiliul de Administrare al ANRCETI prin Decizia nr.11 din 05.06.2015 a stabilit condițiile de utilizare de către persoanele din Republica Moldova a stațiilor de radioamator pentru serviciul de amator în țările de peste hotarele Republicii Moldova și a aprobat formularele tip ale permiselor tehnice CEPT și CEPT Novice.

Potrivit Deciziei nominalizate, activitatea de radioamator prin utilizarea de către persoanele din Republica Moldova a stațiilor de emisie - recepție este permisă în țările de peste hotarele Republicii Moldova persoanelor care dețin permisul tehnic CEPT eliberat în acest sens de către ANRCETI.

Permisul tehnic CEPT sau CEPT Novice se eliberează oricărei persoane ce deține un certificat de radioamator emis în Republica Moldova sau oricărei persoane rezidente în Republica Moldova care are un certificat emis în străinătate, recunoscut de CEPT, în baza unei solicitări adresate în scris ANRCETI.

Permisele tehnice respective oferă titularilor acestora dreptul de a utiliza, pentru o perioadă scurtă de timp, stațiile personale de radioamator în țările membre CEPT (în anul 2015, 42 țări membre). La utilizarea stației de radioamator, titularul permisului tehnic respectiv are obligația să respecte atât reglementările și standardele internaționale, cât și recomandările, reglementările în vigoare ale țării vizitate.

1.7 Alte reglementări

1.7.1 Revizuirea Procedurii de cesionare a licențelor de utilizare a resurselor limitate în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice

În anul de referință, Consiliul de Administrație al ANRCETI a operat modificări și completări la actul de reglementare sus – menționat prin *Hotărârea nr. 46 din 10.09. 2015* în scopul aducerii acestuia în concordanță cu prevederile actelor normative în vigoare. Astfel, având în vedere faptul că *Legea nr. 241/2007* a fost modificată și completată, iar modificările vizează și neadmiterea teaurizării spectrului radio, Procedura de cesionare a licențelor a fost modificată în sensul neadmiterii cesionării resurselor de spectru radio în cazul în care aceasta are ca efect teaurizarea spectrului radio.

Ținând cont de faptul că în perioada 2014 - 2015 ANRCETI a eliberat un șir de licențe de utilizare a frecvențelor radio din unele benzi specifice de frecvențe, care includ prevederi speciale de cesionare a resurselor de spectru radio, Procedura de cesionare a licențelor a fost completată cu prevederi ce vizează respectarea, în cadrul realizării procedurii de cesionare, a prevederilor condițiilor speciale tip de licențe emise pentru aceste benzi de frecvențe radio vizând cesionarea licențelor.

În scopul asigurării unui nivel mai înalt de claritate și precizie a prevederilor Procedurii de cesionare în acest act a fost reformulată modalitatea de cesionare a resurselor de numerotare în baza modificărilor și completărilor operate în Procedura privind administrarea resurselor de numerotare telefonică prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.68 din 12.11.2015*.

1.7.2 Actualizarea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice

Prin *Hotărârea sa nr. 68 din 12.11. 2015*, Consiliul de Administrație al ANRCETI a modificat și completat *Hotărârea nr. 278 din 17.11.2009* privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice. Prin hotărârea sa Consiliul a redus numărul parametrilor de calitate pe care furnizorii trebuie să-i măsoare și să-i publice în cadrul activității de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice, precum și numărul tipurilor de servicii la care se referă obligația de măsurare a indicatorilor de calitate a serviciilor.

Luând în considerare evoluțiile și tendințele actuale de pe piața comunicațiilor electronice, în particular convergența tehnologiilor, ANRCETI a decis comasarea indicatorilor pentru telefonia fixă cu cei pentru serviciile bazate pe protocolul IP și retragerea obligațiilor ce vizează măsurarea parametrilor de calitate pentru serviciul furnizat pe bază de rețea ISDN și pentru serviciile de linii închiriate. În urma acestui exercițiu,

numărul serviciilor pentru care se măsoară parametrii de calitate a fost redus la patru: telefonie fixă, acces la Internet, telefonie mobilă și serviciul de televiziune.

Drept motiv al retragerii obligației de măsurare și publicare a parametrilor de calitate a serviciilor menționate mai sus ANRCETI a invocat faptul că utilizarea serviciilor prin ISDN este nesemnificativă ca mărime și în scădere continuă, iar serviciul de linii închiriate este destinat furnizorilor de comunicații electronice și companiilor mari, care au un grad sporit de competență și stabilesc parametrii de calitate în contractele de prestare a serviciilor respective.

În urma comasării indicatorilor pentru telefonie fixă cu cei pentru serviciile bazate pe protocolul IP, furnizorii care oferă servicii de telefonie fixă vor măsura și publica numai 10 parametri de calitate, șase dintre care – de ordin administrativ și patru – ce caracterizează exclusiv tehnologia VoIP.

1.7.3 Modificarea și completarea formularelor de raportare statistică

Prin *Hotărârea nr. 75 din 29.12.2015*, Consiliul de Administrație al ANRCETI a operat un set de modificări și completări la toate anexele *Hotărârii Consiliului nr. 33 din 17.11.2011* cu privire la aprobarea formularelor rapoartelor statistice pentru furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice. Este vorba de Anexa nr.1 "CE-1. Rețele operate și servicii furnizate", Anexa nr.2 "CE-2. Rețele și servicii fixe", Anexa nr.3 "CE-3. Rețele și servicii mobile", Anexa nr.4 "CE-4. Rețele și servicii audiovizuale", Anexa nr. 5 „CE-5. Detalierea geografică a serviciilor prestate” și Anexa nr.6 „Instrucțiuni privind formularele de rapoarte statistice ale furnizorului de comunicații electronice”.

Aprobarea noii hotărâri a Consiliului de Administrație a fost cauzată de evoluțiile și tendințele actuale de pe piața de comunicații electronice, apariția unor tehnologii și servicii noi, precum și de necesitatea actualizării și îmbunătățirii categoriilor de informații colectate de ANRCETI.

În primele patru formulare statistice (CE-1, CE- 2, CE- 3, CE-4) a fost inclus un set de indicatori noi, unii indicatori au fost expuși în redacție nouă, iar alții - excluși, ca fiind irelevanți. Cu referință la indicatorii noi, consemnăm: ratele de acoperire a localităților urbane și rurale cu semnal radio provenit din rețelele de comunicații mobile; numărul de abonați care utilizează serviciile de comunicații mobile pe bază de abonament și de cartele preplătite; veniturile provenite din serviciile de acces la Internet la puncte mobile (inclusiv acces mobil în bandă largă), în funcție de rețeaua utilizată; veniturile din serviciile M2M; nu-

mărul de abonați care utilizează servicii în baza tehnologiilor 3G și 4G, precum și numărul de abonați la serviciile de televiziune digitală (DVB-C), etc.

Cele mai multe modificări au fost operate în formularul-tip „CE-5. Detalierea geografică a serviciilor prestate”. Acesta a fost completat cu o secțiune nouă: "Rețele mobile", în care se solicită completarea indicatorilor cu privire la gradul de acoperire teritorială și al populației cu semnal radio provenit din rețelele de telefonie mobilă, în funcție de tehnologiile utilizate (2G, 3G și 4G), conform Clasificatorului unităților administrativ-teritoriale din Republica Moldova. Totodată, formularul-tip de raportare statistică CE-5 a fost ajustat la cerințele clasificatorului menționat. Toate modificările și completările operate în formulare sunt reflectate în Instrucțiunile privind formularele de rapoarte statistice ale furnizorului de comunicații electronice.

2

Gestionarea resurselor limitate din domeniul comunicațiilor electronice

În activitatea sa de gestionare și reglementare a utilizării resurselor limitate ale statului (frecvențe radio și resurse de numerotare), desfășurată în anul 2015, ANRCETI a pus accentul pe utilizarea eficientă a acestor resurse în scopul dezvoltării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice, în particular a serviciilor în bandă largă, pe implementarea regimului de neutralitate tehnologică a utilizării frecvențelor radio. Aceste măsuri au fost luate în scopul realizării obiectivelor stabilite în Programul de management al spectrului de frecvențe radio pe anii 2013 - 2020, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 116 din 11.02.2013.

2.1 Organizarea concursului pentru eliberarea licențelor de utilizare a frecvențelor radio în banda 3400 – 3600 MHz în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice în bandă largă

În conformitate cu prevederile Programului de management al spectrului de frecvențe radio pe anii 2013- 2020, ANRCETI a expus repetat la concurs, în perioada 19 ianuarie – 13 martie 2015, patru licențe de utilizare a frecvențelor radio în banda 3400-3600 MHz în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice în bandă largă.

Licențele pentru dreptul de utilizare a patru subbenzi de frecvențe radio în banda 3400-3600 MHz (3400 - 3450 MHz, 3450 -3500 MHz, 3500 - 3550 MHz și 3550- 3600 MHz) cu lărgimea de 50 MHz simplex fiecare, urmau să fie eliberate de către ANRCETI pe un termen de 15 ani.

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

2.2 Organizarea concursului pentru eliberarea licențelor de utilizare a frecvențelor radio în benzile 800, e900, 2100, 2600 și 3400-3800 MHz în scopul furnizării rețelilor și serviciilor publice de comunicații electronice mobile celulare terestre

La 25 septembrie 2015, ANRCETI a anunțat lansarea unui concurs de tip deschis, cu aplicarea procedurii de selectare competitivă pentru eliberarea licențelor de utilizare a frecvențelor radio în benzile 800, e900, 2100, 2600 și 3400-3800 MHz în scopul furnizării rețelilor și serviciilor publice de comunicații electronice mobile celulare terestre. Concursul a fost deschis pentru participarea la el a oricăror persoane din Republica Moldova sau de peste hotare care răspundeau criteriilor de eligibilitate prevăzute în documentele de concurs.

Obiectul concursului l-au constituit 16 licențe de utilizare a frecvențelor radio în următoarele subbenzi:

- » o licență în banda 800 MHz pentru subbenzile 801-811/842-852 MHz (regim FDD – 2x10 MHz);
- » două licențe în banda 900 MHz: una pentru subbenzile 880-885/925-930 MHz și una pentru subbenzile 885-890/930-935 MHz (ambele în regim FDD, 2x5 MHz). Această bandă a fost numită în cadrul concursului banda e900;
- » două licențe în banda 2100 MHz: una pentru subbenzile 1909,9-1914,9 MHz (regim TDD, 5 MHz) împreună cu 1964,9-1979,7/2154,9-2169,7 (regim FDD, 2x14,8 MHz) și alta - pentru subbanda 2010-2025 MHz (15 MHz, regim TDD);
- » trei licențe în banda 2600 MHz: una pentru subbenzile 2500-2520/2620-2640 MHz (regim FDD, 2x20 MHz), una pentru subbenzile 2560-2570/2680-2690 MHz (regim FDD, 2x10 MHz) și una pentru subbanda 2575-2615 MHz (regim TDD, 40 MHz);
- » opt licențe în banda 3400-3800 MHz (pentru utilizare în regim TDD sau FDD, cu lățimea de 50 MHz fiecare).

În urma concursului, Comisia de concurs a nominalizat drept câștigătoare compania Î.M. "Orange Moldova" S.A., care a obținut două licențe de utilizare a frecvențelor radio: una - pentru o subbandă de 20 de MHz (2x10 MHz, regim FDD) în banda 800 MHz și a doua - pentru o subbandă de 10 MHz (2x5 MHz, regim FDD) în banda 900 MHz. Ambele licențe au un termen de valabilitate de până la 5 noiembrie 2029.

Detalii suplimentare despre organizarea și desfășurarea concursului respectiv, precum și documente-

le relevante a concursului pot fi găsite pe pagina web oficială a ANRCETI.

2.3 Eliberarea licențelor pentru utilizarea frecvențelor radio

Pe parcursul anului 2015 ANRCETI a eliberat, în baza cererilor depuse de furnizori, 48 de licențe pentru utilizarea frecvențelor radio în scopul furnizării rețelilor și serviciilor publice de comunicații electronice și a reperfectat 8 licențe obținute anterior de furnizori în scopul extinderii ariei de furnizare a serviciilor. În același an, ANRCETI a acceptat, la cerere, cesionarea unei licențe de utilizare a frecvențelor radio și renunțarea la două licențe similare.

În comparație cu anul 2014, numărul licențelor de utilizare a frecvențelor radio, eliberate de către ANRCETI, a sporit cu 92 la sută. Această creștere se datorează, în mare parte, reînnoirii a 27 de licențe de utilizare a frecvențelor UHF (470 – 694 MHz) pentru serviciile de televiziune analogică terestră, care expirau la 17 iunie 2015, când urma să fie finalizată tranziția de la televiziunea analogică la cea digitală. La cererea furnizorilor serviciilor de difuzare și retransmisie a programelor audiovizuale de televiziune terestră analogică ale căror licențe tehnice expirau, ANRCETI a eliberat licențe noi pentru a se asigura continuitatea serviciilor respective (TV terestră în format analog), cu condiția că această activitate nu va produce interferențe semnalului sistemelor de televiziune digitală din țară și din statele vecine.

ANRCETI a mai eliberat 17 licențe pentru difuzarea programelor audiovizuale pe cale radioelectrică terestră (pentru utilizare FM), două licențe de utilizare a frecvențelor în benzile 800 și 900 MHz pentru furnizarea rețelilor și serviciilor de comunicații electronice mobile celulare și două licențe de utilizare a canalelor/frecvențelor radio în banda 470 – 694 MHz pentru organizarea și operarea primelor două multiplexe naționale (denumite multiplexele naționale A și B) de televiziune digitală terestră.

Cele două licențe pentru utilizarea frecvențelor în benzile 800 și 900 MHz au fost eliberate în decembrie 2015 Î. M. "Orange Moldova" S. A., desemnată câștigătoare a concursului pentru acordarea licențelor de utilizare a frecvențelor radio disponibile în benzile 800, e900, 2100, 2600 și 3400 – 3800 MHz, concurs desfășurat de ANRCETI în perioada 25 septembrie – 23 noiembrie 2015. Pentru obținerea licențelor Î. M. "Orange Moldova" S. A. a achitat la bugetul de stat echivalentul în lei moldovenești a 11 mil. 905,2 mii euro (252 mil. 203,8 mii lei), sumă care reprezintă valoarea cumulată a taxelor de licență, stabilite prin hotărâre de Guvern.

De menționat că licențele sus – menționate au fost acordate în regim de neutralitate tehnologică, ceea ce presupune că titularul acestora poate alege și implementa tehnologiile dorite de rețele mobile terestre, fără o decizie administrativă permisivă în acest sens.

Celelalte două licențe - pentru utilizarea frecvențelor radio în banda 470 – 694 MHz în scopul operării multiplexelor naționale A și B – au fost eliberate ÎS „Radiocomunicații” prin încredințare directă, cu titlu gratuit, procedură stabilită în Programul privind tranziția de la televiziunea analogică terestră la cea digitală, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 240 din 08.05.2015. Licența pentru operarea multiplexului A a fost eliberată în luna iunie 2015, iar cea pentru operarea multiplexului B – în decembrie 2015, fiind astfel create condiții necesare pentru buna desfășurare a tranziției de la televiziunea analogică la cea digitală terestră.

Termenul de valabilitate a celor două licențe eliberate ÎS „Radiocomunicații” este de cinci ani. Licențele îi oferă titularului acestora dreptul de a utiliza un set specificat de frecvențe radio (canale TV terestru) în banda de frecvențe 470-694 MHz în scopul furnizării rețelilor și serviciilor de comunicații electronice în sistemul digital terestru de televiziune cu acoperire națională, multiplexele naționale A și B.

Licențele pentru utilizarea frecvențelor în banda 470-694 MHz pentru televiziunea digitală terestră stabilesc că tehnologia rețelilor trebuie să fie DVB-T2, iar compresia semnalului video - MPEG-4. Aceste cerințe au fost stabilite în conformitate cu prevederile Programului menționat mai sus și ținesc utilizarea eficientă a spectrului dat.

Conform situației din 31.12.2015, numărul total al licențelor de utilizare a frecvențelor radio eliberate de ANRCETI până la această dată constituia 173.

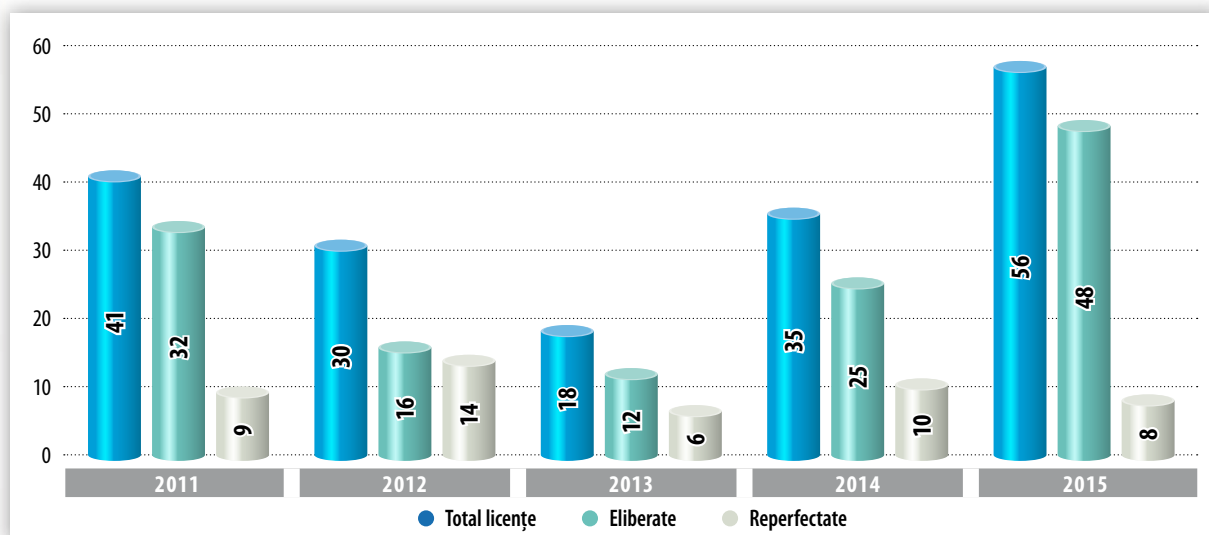


Diagrama 1 Numărul licențelor de utilizare a frecvențelor radio, eliberate de ANRCETI în anii 2011-2015

Sursa: ANRCETI

2.4 Eliberarea licențelor pentru utilizarea resurselor de numerotare

În anul 2015, ANRCETI a eliberat, la solicitarea furnizorilor, 39 licențe de utilizare a resurselor de numerotare în scopul furnizării rețelilor și serviciilor publice de comunicații electronice. În baza acestor licențe, furnizorilor le-au fost atribuite peste 433,9 mii de numere. Din numărul total al resurselor atribuite 390 mii (89,88%) au fost numere pentru rețelele și serviciile de telefonie mobilă, 38,8 mii (8,94%) – de telefonie fixă, 5,1 mii (1,17%) – numere independente de locație și 25 (0,01%) – alte categorii de resurse de numerotare.

În comparație cu anul 2014, numărul solicitărilor de resurse de numerotare, înregistrate în anul 2015, a scăzut cu 35%. Diminuarea cererii se datorează, în

mare parte, tendinței de saturație a pieței serviciilor de comunicații electronice și implementării portabilității numerelor în Republica Moldova.

În același an, la solicitarea furnizorilor, au fost retrase 35 254 de numere, dintre care 31 100 (88,21%) sunt numere de telefonie fixă; 2 140 (sau 6,07%) – numere cu tarif special Premium Rate; 2 000 (5,67%) – numere independente de locație și 14 (0,05%) – numere naționale scurte.

Potrivit datelor ANRCETI, până la 31.12.2015, furnizorilor le-au fost atribuite în total 7 944 755 de numere. Ponderea cea mai semnificativă o au numerele pentru rețele și servicii publice de comunicații electronice furnizate la puncte mobile – 77,41% (sau 6 150 000 numere). Ponderea numerelor pentru rețele și servicii publice de comunicații electronice furnizate la punc-

te fixe este de 21,42% (sau 1 701 910 numere), iar celelalte tipuri de resurse de numerotare au cumulativ o pondere de 1,17% (sau 92 845 numere).

Datele despre volumul resurselor de numerotare atribuite furnizorilor de către ANRCETI în ultimii cinci ani se regăsesc în diagrama de mai jos.

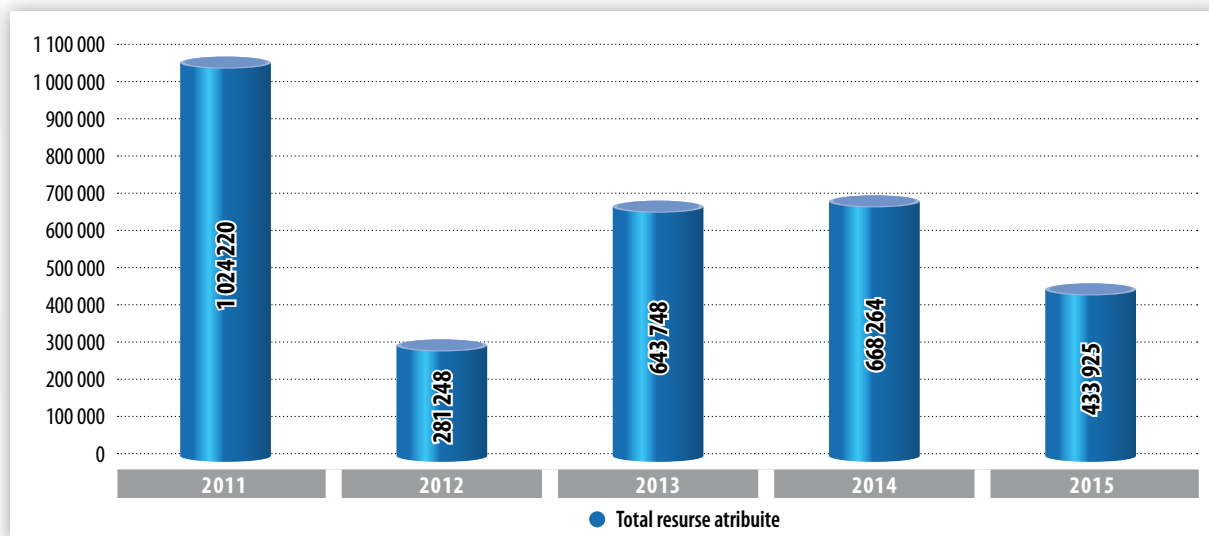


Diagrama 2 Resursele de numerotare atribuite de către ANRCETI în anii 2011-2015

Sursa: ANRCETI

În anul 2015, din numărul total de 390 mii de numere pentru rețele și servicii publice de comunicații electronice furnizate la puncte mobile 290 mii (74,36%) au fost atribuite S.A. „Moldcell” și 100 mii (25,34%) - S.A. „Orange Moldova”. Din cele 38,8 mii de numere pentru rețele și servicii publice de comunicații electronice furnizate la puncte fixe 10 000 (25,77%) au fost atribuite S.R.L. „PROSENIX-CON”, 10 000 (25,77%)

- S.R.L. „CLICK-COM”, 5 000 (12,89%) - S.R.L. „Arax-Impex”, 300 numere (0,77%) - S.A. „Moldtelecom” și 13 500 numere (34,79%) - altor furnizori.

Diagrama de mai jos concretizează volumele anuale de resurse de numerotare atribuite în ultimii cinci ani de către ANRCETI pentru rețele și servicii publice de comunicații electronice furnizate la puncte mobile și fixe.

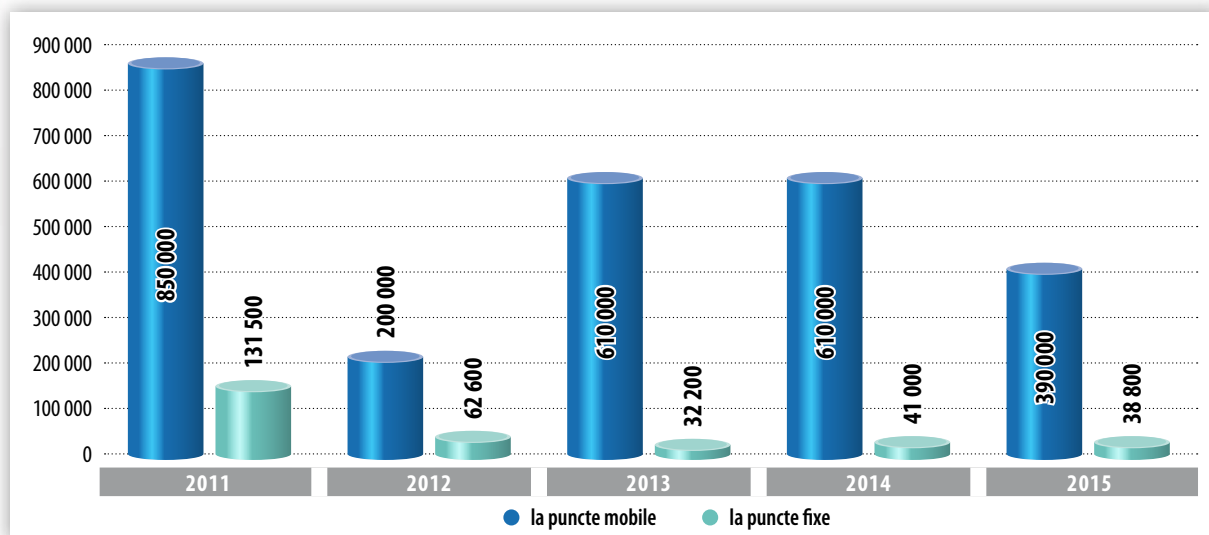


Diagrama 3 Resursele de numerotare atribuite de ANRCETI pentru rețele și servicii publice furnizate la puncte mobile și fixe în anii 2011-2015

Sursa: ANRCETI

În anul 2015, ANRCETI a mai atribuit furnizorilor 5 100 numere independente de locație și 10 numere pentru serviciul cu acces gratuit Freephone. ANRCETI a mai eliberat, la solicitare, 13 numere naționale scurte și cinci coduri a punctelor de semnalizare. Numerele pentru serviciul cu tarif special Premium Rate nu au fost solicitate.

Diagrama de mai jos reflectă resursele de numerotare atribuite de către ANRCETI în ultimii cinci ani pentru furnizarea serviciilor menționate mai sus.

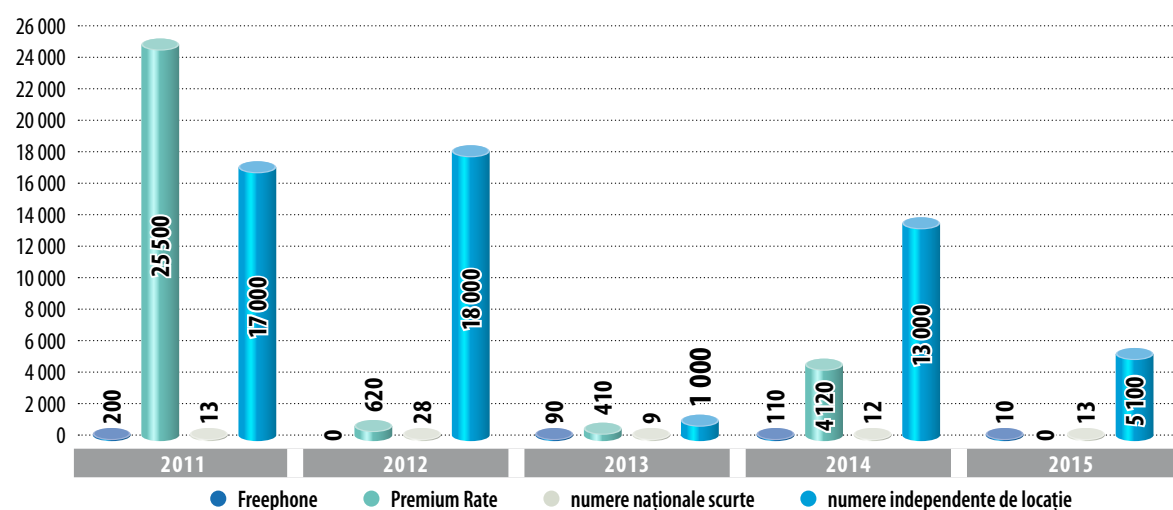


Diagrama 4 Resursele de numerotare atribuite de ANRCETI în anii 2011 – 2015, după destinație

Sursa: ANRCETI

2.5 Eliberarea permiselor tehnice pentru stațiile de radiocomunicații

În anul 2015, ANRCETI a eliberat în total 307 de permise tehnice pentru stațiile terestre de radiocomunicații, dintre care 106 – pentru stațiile de radiocomunicații mobile terestre (mobile), 165 – pentru stații de radiocomunicații utilizate de radioamatori (stații de radioamator), 33 – pentru stații de radiocomunicații staționare (staționare), 2 – CEPT și 1 CEPT Novice.

Potrivit datelor ANRCETI, la 31.12.2015 numărul total al permiselor tehnice active însuma 1 311, dintre care: 956 – pentru stațiile mobile, 213 – pentru stațiile de radioamator, 119 – pentru stațiile staționare, 2 – CEPT, 1 – CEPT Novice și 20 – permise pentru stațiile de radiocomunicații utilizate peste hotarele Republicii Moldova (vezi diagrama 5).

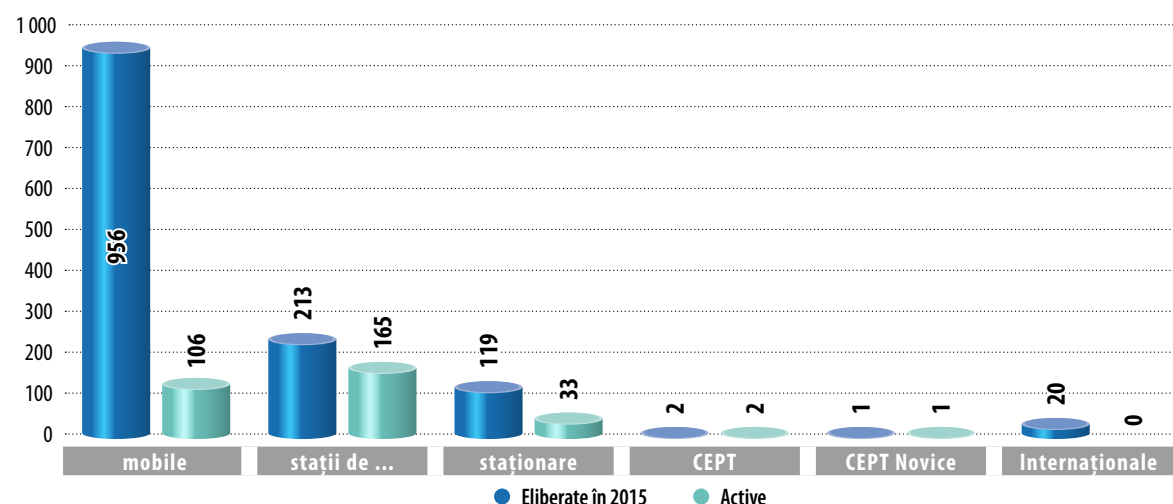


Diagrama 5 Permisele tehnice eliberate de ANRCETI în anul 2015 și permisele active conform situației din 31.12.2015.

Sursa: ANRCETI

3 Monitorizarea executării actelor de reglementare

În anul 2015, în activitatea sa de monitorizare a activității furnizorilor de rețele și servicii publice de comunicații electronice, ANRCETI a continuat exercițiul de verificare a aplicării de către furnizori a actelor de reglementare emise de Consiliul de Administrație. Este vorba de actele care vizează obligațiile speciale

preventive impuse furnizorilor cu putere semnificativă de piață, normele de utilizare a resurselor de numerotare, regulile de măsurare și publicare a informațiilor privind asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor prestate, prezentarea de către furnizori a rapoartelor statistice privind situația pe segmentele pieței de comunicații electronice pe care aceștia activează, precum și a rapoartelor privind venitul provenit din activitatea în domeniul comunicațiilor electronice.

3.1 Îndeplinirea de către furnizori a obligațiilor speciale preventive impuse acestora în legătură cu puterea lor semnificativă de piață

Pe parcursul anului 2015 ANRCETI a monitorizat relațiile dintre furnizori prin prisma îndeplinirii acordurilor de interconectare și acces, în particular a prevederilor ce vizează reglementarea tarifelor și condițiilor de acces la infrastructura de comunicații electronice.

În perioada de raport, ANRCETI a recepționat 97 de acorduri încheiate între furnizori, dintre care 38 acorduri de interconectare, 48 acorduri de acces la infrastructura fizică de canalizație și 11 acorduri de acces la infrastructura fizică de stâlpi. ANRCETI a examinat acordurile respective din punct de vedere al corespunderii acestora reglementărilor în vigoare, în particular a hotărârilor Consiliului de Administrație cu privire la impunerea obligațiilor speciale preventive furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele relevante.

În urma examinării acordurilor sus - menționate, specialiștii ANRCETI au constatat că acestea au fost completate cu specificații privind portabilitatea numerelor, cu tarifele pentru serviciile de interconectare și de acces, precum și cu condițiile speciale ce vizează furnizarea serviciilor de comunicații electronice. Acordurile respective aduc claritate în relațiile contractuale între furnizori, relații care le permit acestora să activeze în condiții concurențiale.

De menționat că în urma aprobării hotărârilor Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 19 – 44 din 12.08.2015 privind obligațiile speciale preventive impuse furnizorilor cu putere semnificativă pe piața de

terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie fixă (Piața 3) și pe piața de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie mobilă (Piața 7) prin care ANRCETI a revocat obligațiile acestora în ceea ce privește reglementarea terminării apelurilor de origine internațională, furnizorii în cauză au adus ofertele lor de referință de interconectare în corespundere cu noile reglementări ale ANRCETI. Acestea stabilesc că relațiile de interconectare în vederea terminării apelurilor internaționale și tarifele la acest serviciu sunt stabilite de către părți în condiții comerciale.

3.2 Utilizarea resurselor de numerotare

În cadrul exercițiului de monitorizare a respectării de către furnizori a prevederilor Procedurii de utilizare a resurselor de numerotare, aprobată prin *Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 58 din 21.12.2010*, cu modificările și completările ulterioare, ANRCETI a examinat rapoartele privind utilizarea resurselor de numerotare în anul 2015 prezentate de către 38 de furnizori de rețele și servicii publice de comunicații electronice.

Rapoartele respective arată că în anul de referință din totalul de 6 mil. 150 mii de numere de telefonie mobilă, atribuite furnizorilor de către ANRCETI până la 31.12.2015, au fost utilizate 5 mil. 662 314 de numere, iar din cele 1 mil. 701 910 de numere de telefonie fixă - 1 mil. 218 641 de numere. În comparație cu anul 2014, gradul de utilizare a numerelor de telefonie mobilă a crescut cu 3 puncte procentuale și a ajuns la 92 % din totalul numerelor atribuite, iar în cazul numerelor de telefonie fixă acest indicator a alcătuit 71,6%.

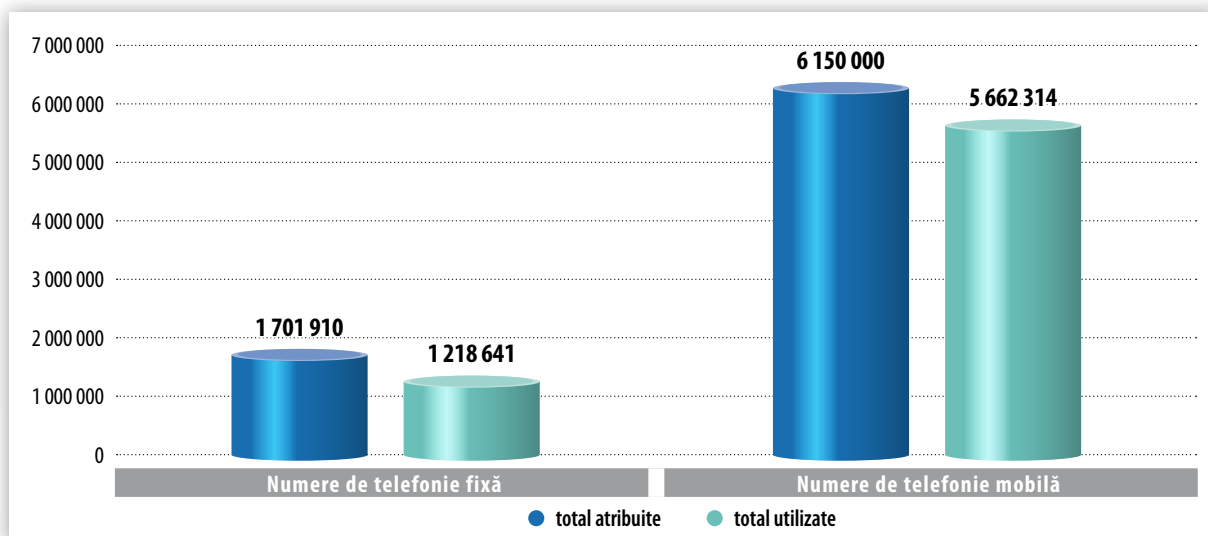


Diagrama 6 Gradul de utilizare a resurselor de numerotare de telefonie fixă și mobilă în anul 2015

Sursa: ANRCETI

Nivelul mai ridicat de utilizare a numerelor de telefonie mobilă se explică prin creșterea cererii pentru serviciile de telefonie mobilă, cerere care este stimulată de oferte tot mai atractive pentru utilizatori. Reducerea gradului de utilizare a numerelor de telefonie fixă se datorează faptului că serviciile oferite prin intermediul acestui tip de telefonie sunt mai puțin solicitate de către utilizatori.

3.3 Măsurarea și publicarea valorilor parametrilor de calitate a serviciilor

În anul 2015, specialiștii ANRCETI au continuat monitorizarea respectării de către furnizori a prevederilor *Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 278 din 17.11.2009* privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice (în continuare - *HCA nr. 278/2009*). Ea prevede că furnizorii au obligația de a măsura trimestrial parametrii de calitate a serviciilor specificate în anexele *HCA nr.278/2009* și de a prezenta ANRCETI informațiile despre valorile măsurate ale parametrilor respectivi și a le publica ulterior în oficiile comerciale și/sau pe paginile lor de Internet.

Până la 31. 12.2015, furnizorii aveau obligația să măsoare 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 pe rețeaua ISDN, linii închiriate, telefonie mobilă și televiziune. În urma revizuirii de către Consiliul de Administrație al ANRCETI

a *HCA nr.278/2009*, operată prin *Hotărârea nr.68 din 12.11.2015*, numărul serviciilor pentru care se măsoară parametrii de calitate a fost redus de la șapte la patru servicii: telefonie fixă, acces la Internet, telefonie mobilă și serviciul de televiziune. Noua hotărâre a Consiliului de Administrație stabilește că procedura de măsurare, prezentare la ANRCETI și de publicare a valorilor măsurate ale parametrilor de calitate a celor patru tipuri de servicii este pusă în aplicare cu începere din trimestrul I al anului 2016.

În urma monitorizării procesului de măsurare, prezentare și publicare a valorilor parametrilor de calitate a serviciilor, s-a constatat o creștere a numărului de furnizori care și-au onorat, în anul 2015, această obligație. Potrivit datelor ANRCETI, numărul furnizorilor care au măsurat și prezentat la ANRCETI informațiile privind valorile măsurate ale parametrilor a serviciilor, în raport cu numărul total al furnizorilor care au obligația respectivă, a sporit de la 89%, în anul 2014, la 97,5%, în anul 2015.

În același timp, în perioada de raport din cei 153 de furnizori care au prezentat informațiile trimestriale privind asigurarea parametrilor de calitate a serviciilor de comunicații electronice, numai 31 de furnizori au publicat pe paginile proprii de Internet informațiile respective. Pentru asigurarea accesului utilizatorilor finali la informațiile prezentate de către toți cei 153 de furnizori, datele respective au fost publicate pe pagina web a ANRCETI, secțiunea Calitatea serviciilor.

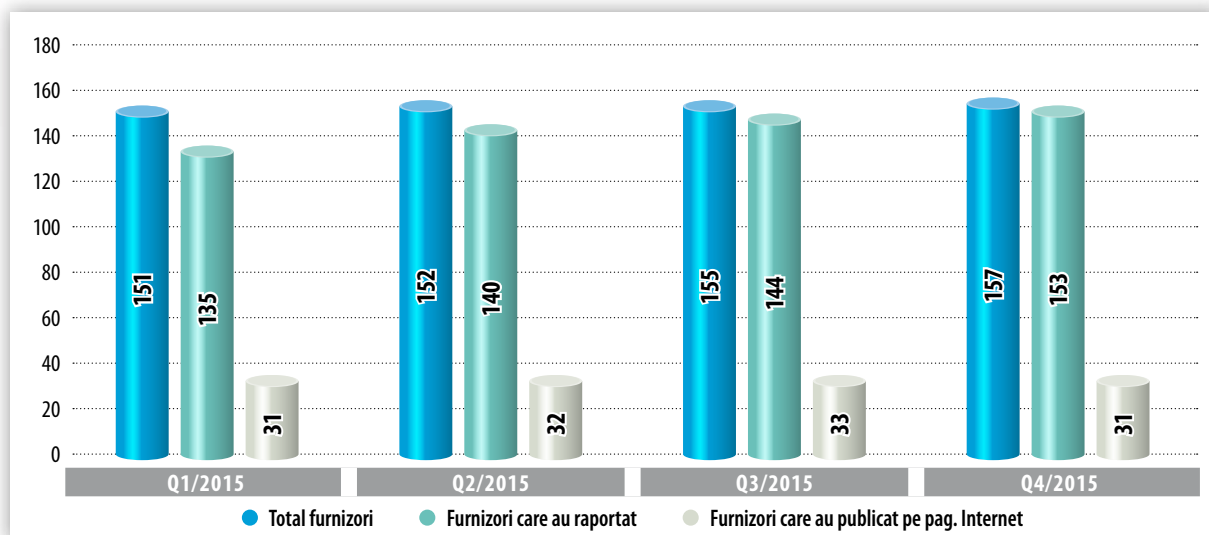


Diagrama 7 Prezentarea și publicarea de către furnizori a informațiilor privind valorile măsurate ale parametrilor de calitate a serviciilor în anul 2015

Sursa: ANRCETI

3.4 Optimizarea procesului de raportare a datelor statistice

În scopul optimizării procesului de raportare a datelor de către furnizori, la 1 mai 2015 ANRCETI a pus în aplicare sistemul informațional „Raportare on-line”, sistem care permite furnizorilor de a crea, edita și expedia în format electronic și în regim on-line rapoartele statistice și rapoartele privind venitul provenit din activitatea în domeniul comunicațiilor electronice. Accesul la acest sistem este asigurat prin intermediul blocului „Raportare on-line” de pe pagina principală a site-ului ANRCETI www.ANRCETI.md, precum și la adresa <https://eservicii.ANRCETI.md>.

Implementarea acestui sistem informațional are menirea de a minimiza costurile suportate de furnizori pentru raportarea datelor și timpul utilizat pentru acest exercițiu. Sistemul respectiv permite de a simplifica procedura de raportare a datelor, a reduce povara administrativă asupra furnizorilor, contribuind astfel la ameliorarea climatului de afaceri în sectorul comunicațiilor electronice. Totodată, acest proiect contribuie la reducerea timpului de procesare a rapoartelor expediate de furnizori și la creșterea calității datelor colectate de ANRCETI.

Pentru a familiariza furnizorii cu funcționalitățile și beneficiile utilizării sistemului informațional „Raportare on-line”, ANRCETI a organizat câteva seminare de instruire pentru furnizorii din mun. Chișinău și raioanele din centrul republicii, precum și din zona de nord și de sud. La seminare au participat furnizori din majoritatea raioanelor Republicii Moldova, inclusiv din raioanele UTA Găgăuzia.

În perioada mai – decembrie 2015, sistemul informațional a fost utilizat de către 51 de furnizori autorizați, care au completat formularele statistice și le-au expediat în format electronic, cu aplicarea semnăturii electronice. În această perioadă, ANRCETI a procesat în total 137 de rapoarte expediate de furnizori prin intermediul sistemului informațional „Raportare on-line”.

4

Autorizare generală și licențiere

În conformitate cu prevederile Legii 241/2007, ANRCETI aplică, cu începere din septembrie 2008, regimul de autorizare generală a activităților în domeniul comunicațiilor electronice. Această procedură a înlocuit fostul sistem de licențiere a activităților în domeniul telecomunicațiilor, aplicat de ANRCETI până în septembrie 2008. Spre deosebire de regimul de licențiere, procedura de autorizare generală este una gratuită

și oferă solicitanților dreptul de a furniza rețele și servicii publice de comunicații electronice pe un termen nelimitat.

Totodată, ANRCETI eliberează, în temeiul Legii privind reglementarea prin licențiere a activității de întreprinzător nr. 451-XV din 30.07.2001, licențe pentru serviciile de creare, implementare și de asigurare a funcționării sistemelor informaționale automatizate de importanță statală, inclusiv a produselor program.

4.1 Autorizarea generală a furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice

Pe parcursul anului 2015 ANRCETI a autorizat, în baza procedurii de autorizare generală, 41 de solicitanți să desfășoare activități în domeniul comunicațiilor electronice, aceștia fiind înregistrați în Registrul public al furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice. La data de 31.12.2015, numărul total al persoanelor înscrise în Registrul furnizorilor a atins cifra de 547.

Din cele 41 de persoane înscrise în anul 2015 în Registrul furnizorilor 25 - au ales să furnizeze atât rețele, cât și servicii publice de comunicații electronice, 4 - numai rețele și 12 - numai servicii. Cele mai solicitate servicii de comunicații electronice au fost serviciile de acces la Internet și cele de retransmisie a programelor audiovizuale. Pentru furnizarea acestor servicii au fost autorizați 19 și, respectiv, 21 furnizori noi intrați pe piață.

Conform situației din 31.12.2015, majoritatea absolută din cei 547 de agenți economici înscrși în Registrul public al furnizorilor sunt autorizați să furnizeze atât rețele, cât și servicii publice de comunicații electronice.

Pe parcursul anului 2015, 26 de furnizori au modificat notificările sale inițiale prezentate la ANRCETI în legătură cu extinderea ariei de activitate sau cu modificarea adreselor juridice. În anii 2008-2015, modificări similare în notificările lor inițiale au operat 147 de furnizori.

În același an, 21 de furnizori au renunțat din varii motive la dreptul de a furniza rețele și servicii de comunicații electronice, fiind ulterior radiați din Registrul public al furnizorilor. În perioada 2008 - 2015, cereri de renunțare la acest drept au parvenit din partea a 185 de furnizori.

Diagrama de mai jos reflectă datele privind autorizarea generală a furnizorilor de rețele și servicii publice de comunicații electronice în ultimii cinci ani.

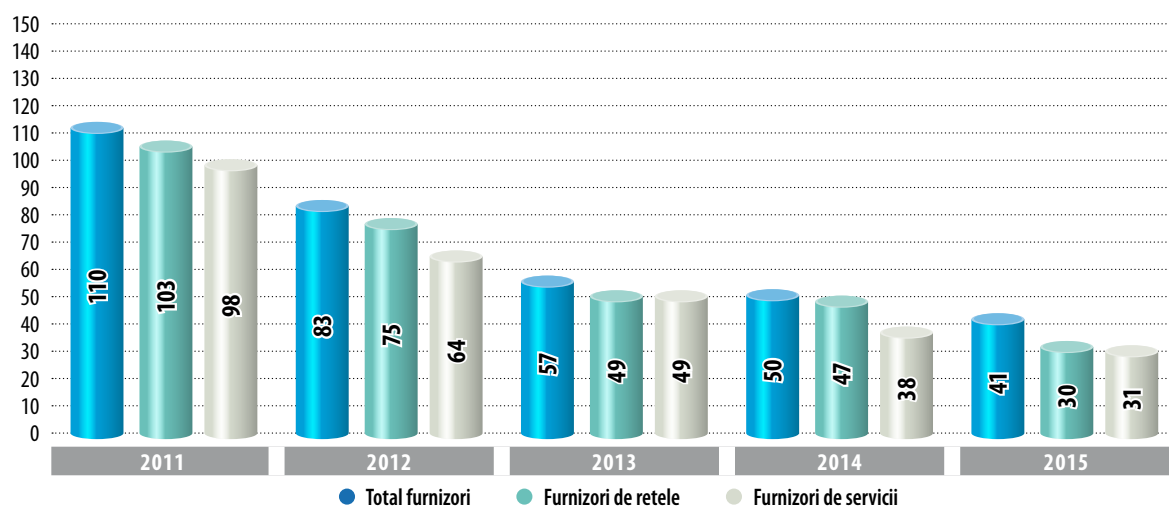


Diagrama 8 Dinamica autorizării generale a furnizorilor în domeniul comunicațiilor electronice, anii 2011-2015
Sursa: ANRCETI

4.1.1 Autorizarea activităților în zona de frontieră

În anul 2015, ANRCETI a eliberat S.A. „Moldcell”, 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, o declarație informativă-aditională prin care a autorizat acest furnizor să desfășoare activitățile respective în zona de frontieră a țării. Astfel, S.A. „Moldcell” o obținut dreptul de a furniza servicii de instalare, operare, gestionare, mentenanță în zona de frontieră a Republicii Moldova cu România în raionul Cahul.

Conform situației din 31.12.2015, de dreptul de a desfășura activități de instalare, operare, gestionare, mentenanță la frontiera de stat a Republicii Moldova beneficiau șase furnizori de comunicații electronice: S.A. „Moldtelecom”, S.A. „Orange Moldova”, S.A. „Moldcell”, S.R.L. „Starnet”, S.R.L. „Etelecom International” și S.R.L. „Norma Telecom”. Cei șase furnizori dețin împreună 96

de autorizații pentru activități de instalare, operare, gestionare și mentenanță a rețelelor de comunicații electronice la frontiera de stat a Republicii Moldova.

4.2 Eliberarea licențelor pentru activitatea în domeniul tehnologiei informației

Pe parcursul anului 2015, ANRCETI a eliberat în temeiul *Legii privind reglementarea prin licențiere a activității de întreprinzător nr. 451-XV din 30.07.2001*, 25 de licențe pentru servicii de creare, implementare și de asigurare a funcționării sistemelor informaționale automatizate de importanță statală, inclusiv a produselor program. Comparativ cu anul 2014, în perioada de raport numărul solicitanților de licențe pentru acest gen de activitate a crescut de la 20 la 25.

În anul 2015, beneficiarii de licențe au achitat la bugetul de stat taxe de licență în valoare totală de peste 66,6 mii lei. La finele anului 2015, numărul total de licențe valabile pentru genul respectiv de activitate a fost de 157. Datele despre derularea procesului de eliberare a licențelor în ultimii cinci ani sunt reflectate în diagrama de mai jos.

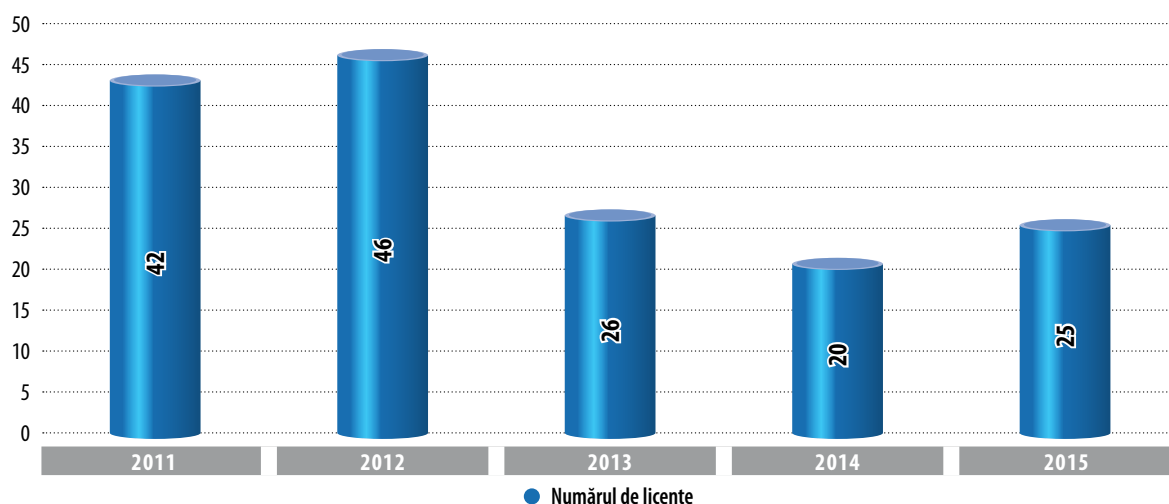


Diagrama 9 Licențierea serviciilor de creare, implementare și de asigurare a funcționării sistemelor informaționale automatizate de importanță statală, inclusiv a produselor program, anii 2011 - 2015.
Sursa: ANRCETI

5 Monitorizare și control

În anul 2015, ANRCETI a continuat activitatea sa de monitorizare și control asupra calității serviciilor de comunicații electronice, corespunderii acestora condițiilor autorizării generale sau licenței, respectării prevederilor legislației în vigoare, ale altor acte normative din domeniul comunicațiilor electronice. În această activitate ANRCETI s-a concentrat pe asigurarea protecției drepturilor utilizatorilor finali, funcționalității și integrității rețelelor publice de comunicații electronice, astfel încât să se asigure continuitatea furnizării serviciilor și utilizarea eficientă a resurselor de numerotare și de spectru.

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

De menționat că, începând cu primul trimestru al anului 2015, ANRCETI efectuează controalele planificate doar la întreprinderile care prezintă un risc sporit pentru terțe persoane, consumatori, calitatea serviciilor, integritatea rețelelor, securitatea serviciilor, etc. Acest risc este calculat în baza Metodologiei de planificare a controlului de stat asupra activității de întreprinzător în domeniul comunicațiilor electronice, aprobată prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.51 din 4.12. 2014.

Astfel, conform Metodologiei menționate, în graficele trimestriale ale controalelor planificate pentru 2015 au fost incluși furnizorii care au obținut punctajul maxim, asociați cu un risc mai înalt, din numărul total al furnizorilor, pasibili a fi supuși controlului în trimestrele I – IV al anului de referință. Calculele au fost efectuate în baza analizei următoarelor criterii de risc: a) perioada în care furnizorul desfășoară activitate în domeniul comunicațiilor electronice; b) data efectuării ultimului control; c) încălcările anterioare (depistate la ultimul control); d) volumul venitului provenit din activitatea în domeniul comunicațiilor electronice; e) prezența informațiilor privind eventualele încălcări.

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

În anul de referință, în activitatea sa de monitorizare a furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice, ANRCETI s-a concentrat, în principal, pe următoarele aspecte:

- » verificarea gradului de transparență a informației, făcute publice de către furnizori, la oficiile comerciale, punctele de vânzare și pe paginile web ale acestora, privind condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice, potrivit cerințelor stabilite în Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 48 din 10.09. 2013 (în continuare – Regulamentul nr.48/2013);
- » examinarea clauzelor contractuale standard în scopul verificării corespunderii acestora cerințelor Legii nr.241/2007 și Regulamentului nr.48/2013;
- » prezentarea la ANRCETI în termenele stabilite a rapoartelor statistice;
- » executarea actelor emise de ANRCETI în vederea implementării portabilității numerelor telefonice în Republica Moldova, etc.

În procesul monitorizării au fost constatate unele încălcări ale legislației în vigoare, în particular a prevederilor ce vizează obligația furnizorilor de informare privind condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor de comunicații electronice, includerea clauzelor contractuale minime obligatorii în contractele încheiate cu consumatorii, prezentarea în termenele stabilite la ANRCETI a rapoartelor statistice, etc. Asupra furnizorilor care au comis încălcări au fost emise prescripții, acestea fiind executate în termenele stabilite.

În cadrul activității de monitorizare, specialiștii ANRCETI au acordat furnizorilor consultații și asistența necesară în vederea familiarizării acestora cu prevederile legislației din domeniul comunicațiilor electronice, inclusiv în partea ce ține de asigurarea calității și securității serviciilor publice de comunicații electronice și protecția drepturilor utilizatorilor finali. În cadrul consultărilor s-a pus accentul pe necesitatea asigurării de către furnizori a transparenței tarifelor și condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, pe respectarea obligației de informare a utilizatorilor finali, pe ajustarea clauzelor contractuale standard la cerințele actelor normative în vigoare, etc.

Datorită acțiunilor de monitorizare desfășurate de ANRCETI în anul 2015 au fost prevenite peste 40 cazuri de comitere a contravențiilor din domeniul comunicațiilor electronice.

5.2 Controlul respectării legislației în domeniul comunicațiilor electronice

Pe parcursul anului 2015 ANRCETI a efectuat 90 de controale de stat al activității de întreprinzător în domeniul comunicațiilor electronice, dintre care: 77 – planificate și 13 – inopinate.

Controalele planificate au fost axate pe evaluarea gradului de respectare de către furnizori a preve-

derilor actelor normative în vigoare din domeniul comunicațiilor electronice, accentul fiind pus pe prevenirea unor eventuale încălcări. Aceste controale au fost efectuate conform graficelor trimestriale ale controalelor planificate, care, pentru asigurarea unui grad mai înalt de transparență au fost publicate atât pe pagina web a ANRCETI: www.ANRCETI.md, cât și pe pagina web: www.controale.gov.md.

Controalele inopinate au fost efectuate în baza rapoartelor de monitorizare, elaborate de ANRCETI, în

scopul constatării, prevenirii, încetării și/sau neadmiterii încălcărilor condițiilor licenței, ale autorizării generale și/sau prevederilor legilor și/sau ale altor acte normative din domeniul comunicațiilor electronice. O parte din controalele inopinate au fost axate pe examinarea faptelor expuse în sesizările parvenite de la diverse instituții de stat, publice și private.

Datele despre controalele planificate și inopinate efectuate de ANRCETI în anul 2015 se regăsesc în diagrama de mai jos.

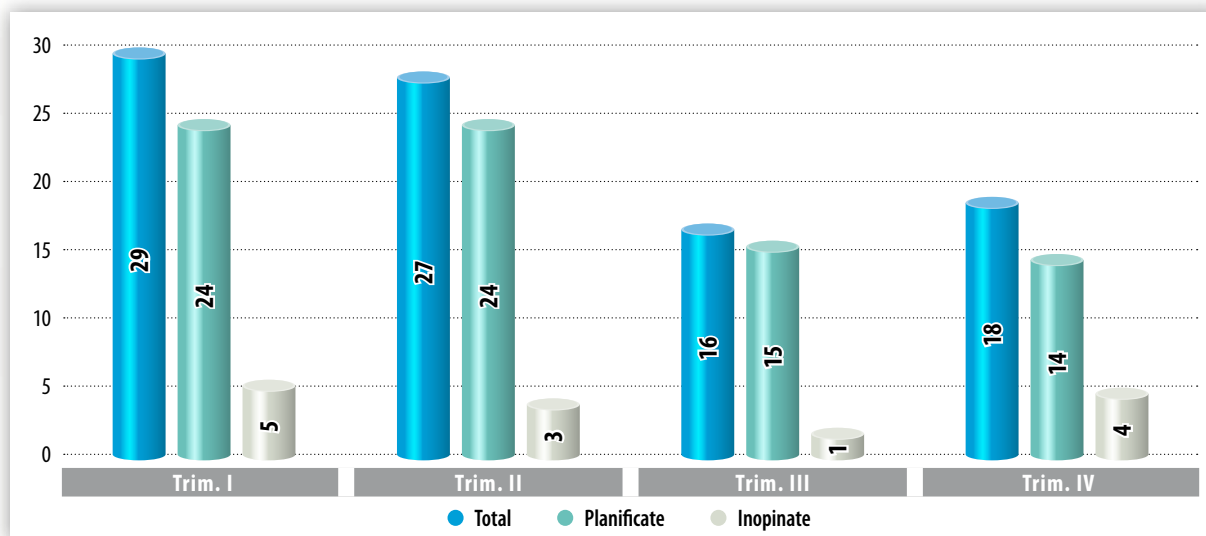


Diagrama 10 Controalele efectuate de către ANRCETI în cursul anului 2015

Sursa: ANRCETI

Datele din diagramă atestă diminuarea numărului de controale inopinate (în medie a câte trei controale în trimestru) efectuate pe parcursul anului 2015. Acest fapt se explică, pe de o parte, prin numărul redus de sesizări și petiții care necesită efectuarea unor controale inopinate și, pe de altă parte, prin sporirea gradului de respectare de către furnizori a legislației în vigoare, constat în procesul activității de monitorizare.

Suplimentar celor 90 de controale efectuate în perioada de referință, specialiștii ANRCETI au participat, în calitate de agenți constatați, la efectuarea a 14 controale în comun cu reprezentanții Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Consiliului Coordonator al Audiovizualului și Ministerului Afacerilor Interne. Controalele au fost axate pe cazuri de utilizare neautorizată a frecvențelor radio și de plasare pe piață a echipamentelor de comunicații electronice necertificate sau care nu au fost marcate conform reglementărilor tehnice aplicabile. În urma acestor controale, ANRCETI a întocmit 5 procese-verbale cu privire la contravenții, care au fost expediate instanțelor de judecată. În urma examinării cazurilor, vina contraveniențelor a fost dovedită și, respectiv, asupra acestora au fost aplicate, de către instanța de judecată, sancțiuni contravenționale conform legislației contravenționale.

În rezultatul controalelor au fost emise prescripții în adresa a 28 de furnizori prin care ANRCETI a cerut înlăturarea încălcărilor prevederilor legislației în vigoare din domeniul comunicațiilor electronice. Majoritatea furnizorilor vizați au înlăturat încălcările în termenele stabilite în prima prescripție, cu excepția a patru furnizori: S.R.L. „PROCONTEXT”, S.R.L. „RINO-VIT-LUX” S.R.L. „STARNET” și S.R.L. „STARNET REGIONAL”, asupra cărora au fost emise prescripții repetate. Primii doi furnizori s-au conformat recomandărilor ANRCETI expuse în prescripțiile repetate privind remedierea încălcării obligațiilor stabilite în condițiile autorizării generale, iar ceilalți doi - nu au respectat prescripțiile emise, fapt pentru care ANRCETI a inițiat cauze contravenționale în baza art. 247 alin.(2) din Codul contravențional, cauze ce se aflau, în ianuarie 2016, în proces de examinare în instanța de judecată.

Pentru nerespectarea prescripțiilor emise în anul 2014 privind încetarea și înlăturarea încălcării prevederilor actelor normative în vigoare, Consiliul de Administrație al ANRCETI a aprobat în anul 2015 trei decizii privind suspendarea dreptului de furnizare a rețelelor și serviciilor de comunicații electronice asupra S.R.L. „MBI-COMRET”, S.R.L. „ALIT” și S.R.L. „NECCOM GRUP”, care ulterior au fost confirmate de către instanța de judecată. După expirarea termenului de suspendare, având

Din totalul furnizorilor controlați în cursul anului 2015, 38 % au fost furnizori de servicii publice de difuzare sau retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale, 27 % - furnizori de servicii publice de acces la Internet, 14% - furnizori de servicii publice de telefonie fixă, 12 % - furnizori de rețele de comunicații electronice și 9% - furnizori ai altor tipuri de servicii de comunicații electronice.



În procesul efectuării controalelor la trei agenți economici, specialiștii ANRCETI au constatat că aceștia activează neautorizat în domeniul comunicațiilor electronice, însă în urma acordării consultărilor privitor la activitatea acestora prin prisma legislației din domeniu dânsii s-au conformat cerințelor actelor

normative prin legalizarea activităților până la încheierea procedurilor de control.

Datele ce caracterizează încălcările constatate de ANRCETI în cadrul controalelor efectuate în anul 2015 se regăsesc în diagrama de mai jos.



Potrivit datelor din diagramă, cele mai frecvente încălcări depistate de către ANRCETI în anul 2015 au fost: neachitarea plății de reglementare și monitorizare (17%), necoresponderea contractelor de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice cu prevederile actelor normative (16%), neprezentarea/prezentarea tardivă la ANRCETI a rapoartelor privind veniturile provenite din activitatea în domeniul comunicațiilor electronice (16%) și/sau a rapoartelor statistice (12%), încălcarea obligației de măsurare, prezentare la ANRCETI și de publicare a parametrilor de calitate a serviciilor (15%), neinfor-

marea ANRCETI despre schimbarea datelor incluse în notificarea aferentă regimului de autorizare generală (6%) și altele.

Potrivit diagramei de mai jos, numărul controalelor efectuate de ANRCETI în anul 2015 s-a redus, față de situația din 2014, cu 46%, iar față de situația din 2013 – cu 35%. Această tendință se înscrie în obiectivele Planului național de acțiuni pentru implementarea Acordului de Asociere Republica Moldova – Uniunea Europeană în perioada 2014-2016, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 808 din 07.10. 2014.

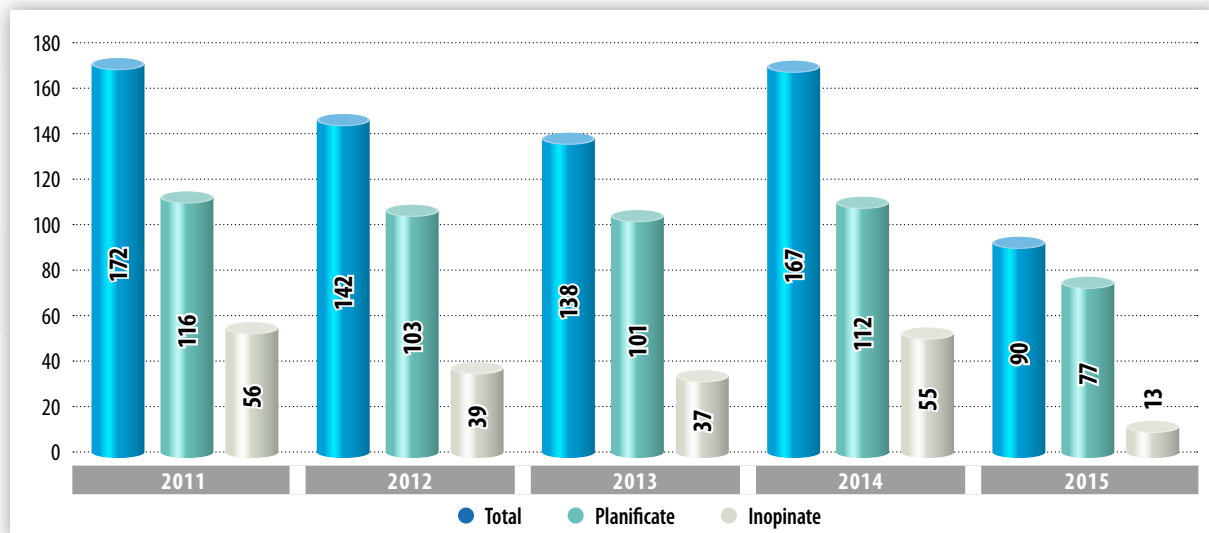


Diagrama 13 Numărul controalelor efectuate de ANRCETI în anii 2011 - 2015.

Sursa: ANRCETI

5.3 Analiza contravențiilor

În perioada de referință, ANRCETI, în calitate de organ de constatare a contravențiilor din domeniul comunicațiilor electronice, a constatat 26 de contravenții, care au fost reflectate în 26 procese-verbale cu privire la contravenție, întocmite de către agenții constatori, în conformitate cu prevederile Codului contravențional al Republicii Moldova nr.218-XVI din 24 octombrie 2008 (în continuare – CC nr.218/2008).

ANRCETI a mai constatat comiterea de către o persoană fizică - utilizator final a unei contravenții prevăzute și sancționate conform art.250 alin.(1) din CC nr.218/2008 (nerespectarea reglementărilor și a normelor tehnice din domeniul comunicațiilor electronice). Acestei persoane i-a fost aplicată o sancțiune contravențională în formă de avertisment.

Cauzele contravenționale inițiate de ANRCETI au vizat 12 persoane fizice și 15 persoane juridice, dintre care 6 – furnizori de rețele și servicii de comunicații electronice.

Drept temei pentru pornirea cauzelor contravenție au servit:

- » zece sesizări parvenite din partea furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice;
- » nouă sesizări parvenite din partea Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor;
- » patru sesizări parvenite din partea organelor afacerilor interne;
- » trei autosesizări;
- » o sesizare din partea Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal.

Procese-verbale cu privire la contravenție întocmite de ANRCETI se referă la următoarele fapte ilicite prevăzute și sancționate conform următoarelor articole din Capitolul XIV din CC nr.218/2008:

- » conectarea neautorizată sau admiterea conectării neautorizate la rețelele de comunicații electronice (art.252 din CC nr.218/2008) – șapte procese-verbale;
- » utilizarea fără licență sau fără permis tehnic a canalelor/frecvențelor radio (art.248 alin.(1) din CC nr.218/2008) – patru procese-verbale;
- » încălcarea regulilor de protecție a liniilor și instalațiilor de comunicații electronice (art.250 alin.(6) din CC nr.218/2008) – patru procese-verbale;
- » plasarea pe piață a echipamentelor de comunicații electronice sau poștale care nu sunt însoțite

- de declarația de conformitate emisă de producător, reprezentantul său autorizat ori importator în baza certificatului de conformitate ori a rapoartelor de încercări, sau care nu sunt marcate conform reglementărilor tehnice aplicabile (art.250 alin.(9) din CC nr.218/2008) – trei procese-verbale;
- » producerea în orice mod a perturbațiilor prejudiciabile (art.251 alin.(1) din CC nr.218/2008) – trei procese-verbale;
 - » nerespectarea prescripției privind remedierea încălcării obligațiilor stabilite în condițiile de autorizare generală de către furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice (art.247 alin.(2) din CC nr.218/2008) – două procese-verbale;
 - » furnizarea neautorizată a rețelelor și/sau serviciilor de comunicații electronice (art.246 alin.(1) din CC nr.218/2008) – un proces-verbal;
 - » nerespectarea condițiilor de autorizare generală de către furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice (art.247 alin.(1) din CC nr.218/2008) – un proces-verbal;
 - » nerespectarea reglementărilor și a normelor tehnice din domeniul comunicațiilor electronice de către o persoană juridică, furnizor de servicii publice de comunicații electronice (art.250 alin.(1) din CC nr.218/2008) – un proces-verbal.

Analiza proceselor-verbale cu privire la contravenție arată că numărul cauzelor contravenționale pornite asupra persoanelor fizice care au comis contravenții prevăzute și sancționate conform art. 251 alin.(1) din CC nr.218/2008 (producerea în orice mod a perturbațiilor prejudiciabile) ca rezultat al utilizării radiotelefoanelor fixe care funcționează în standardul nord-american DECT 6.0 și produc perturbații în rețelele mobile naționale a scăzut de la 16 cazuri în anul 2014, la trei cazuri în anul 2015. Acest progres a fost înregistrat și datorită campaniei de informare a cetățenilor, desfășurată de ANRCETI în anii 2014 – 2015, care a avut drept scop prevenirea cetățenilor despre ilegalitatea utilizării pe teritoriul Republicii Moldova a radiotelefoanelor care perturbă rețelele mobile naționale.

Toate cele 26 de procese-verbale cu privire la contravenții întocmite de ANRCETI au fost remise în instanța de judecată pentru examinare în fond. În anul 2015, reprezentanții ANRCETI au participat la examinarea a 32 de cauze contravenționale examinate în fond de către Judecătoria Centru mun. Chișinău (inclusiv 6 cauze inițiate în anul 2014) și la 11 recursuri, pe cauze contravenționale, examinate la Curtea de Apel Chișinău (Colegiul Penal).

Potrivit hotărârilor instanței de judecată, în rezultatul examinării cauzelor, asupra contravenienților au fost aplicate sancțiuni contravenționale sub formă de amendă în mărime totală de 45 000 lei.

6 Examinarea litigiilor

În scopul asigurării concurenței loiale pe piața de comunicații electronice, Legea nr. 241/2007 atribuie ANRCETI funcția de soluționare a litigiilor dintre furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, precum și dintre furnizori și utilizatorii finali, litigii rezultate din punerea în aplicare a prevederilor legislației din domeniul comunicațiilor electronice. Soluționarea litigiilor de către ANRCETI reprezintă o cale alternativă/facultativă și gratuită de reglementare extrajudiciară a disensiunilor între părți și este pusă în aplicare, în baza unei reclamații/cereri depuse la ANRCETI de către furnizor sau utilizatorul final, în cazul în care litigiul nu poate fi soluționat de către aceștia de sine stătător pe cale amiabilă.

Această activitate este efectuată de ANRCETI în conformitate cu prevederile Regulamentului privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 54 din 24.09.2013.

6.1 Litigii între furnizori

În anul de referință, ANRCETI a examinat reclamația S.R.L. „Net - Connect Internet Communications” nr. 35-01.15/136 din 29.01.2015 ce viza, în principal, examinarea solicitării de a obliga S.A. „Moldtelcom” la negocierea unui acord de interconectare în vederea terminării apelurilor de origine internațională în rețeaua S.A. „Moldtelecom”.

În cadrul ședinței de soluționare a litigiului din 6 martie 2015, S.A. „Moldtelecom”, în calitate de pârât, a prezentat scrisoarea nr. 01-10-01/1908 din 06.03.2015 adresată S.R.L. „Net - Connect Internet Communications”, prin care a recunoscut obligația sa de negociere a unui acord de interconectare cu orice furnizor de comunicații electronice autorizat și a oferit S.R.L. „Net - Connect Internet Communications”, în calitate de reclamant, în două exemplare originale, subsemnate și autentificate acordul de interconectare între părți pentru încheierea acestuia. Având în vedere rezultatele acestei ședințe și prevederile pct. 26 din Regulamentul privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice, ANRCETI a încetat procedura de examinare a reclamației sus-menționate.

S.R.L. „Net - Connect Internet Communications” a contestat în instanța de judecată actele ANRCETI prin care autoritatea de reglementare a considerat inadmisibile solicitările furnizorului respectiv de a obliga S.A. „Moldtelecom” și S.A. „Moldcell” [prin decizii

de soluționare a litigiilor ce se emit în temeiul art. 14 alin. (5) din *Legea nr. 241/2007*] să încheie acorduri de interconectare în vederea terminării apelurilor de origine internațională.

În urma examinării acestor contestații, Curtea Supremă de Justiție, prin încheierile sale din 24 iunie 2015 (dosarul nr. 3ra-824/15) și din 9 septembrie 2015 (dosarul nr. 3ra-1002/15) a constatat, în mod irevocabil, legalitatea actelor de reglementare ale ANRCETI în contextul în care aceste acte [ce sunt *decizii de reglementare ex-ante* întemeiate pe dispozițiile art. 43 alin. (1) lit. g) în corelare cu art. 48 din *Legea nr. 241/2007*], fiind în vigoare, nu impun o astfel de obligație.

7 Protecția drepturilor utilizatorilor finali

În anul 2015, ANRCETI, în calitate de autoritate ce promovează interesele legitime ale utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice, a pus accentul pe informarea acestora despre drepturile ce le au în relațiile cu furnizorii, pe examinarea petițiilor, soluționarea reclamațiilor parvenite și a litigiilor dintre furnizori și utilizatorii finali.

În același timp, ANRCETI a continuat verificarea respectării de către furnizori a prevederilor Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 48 din 24.09.2013 (în continuare – Regulamentul nr. 48/2013), act normativ care stabilește un grad mai sporit de protecție a drepturilor utilizatorilor finali de servicii publice de comunicații electronice. În urma acestui exercițiu, ANRCETI a considerat necesar de a purcede la revizuirea Regulamentului 48/2013. Lucrarea respectivă va fi efectuată în cursul anului 2016.

7.1 Respectarea de către furnizori a drepturilor utilizatorilor finali

În anul de referință, specialiștii ANRCETI au continuat să acorde furnizorilor consultații și asistență necesară în vederea familiarizării acestora cu prevederile legislației din domeniul comunicațiilor electronice, inclusiv în partea ce ține de respectarea drepturilor utilizatorilor finali de servicii. În cadrul consultațiilor s-a pus accentul pe necesitatea asigurării de către furnizori a transparenței tarifelor și condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, pe respectarea obligației de informare a utilizatorilor finali și ajustarea contractelor standard la cerințele actelor normative în vigoare.

În cadrul examinării petițiilor și reclamațiilor parvenite de la utilizatorii finali, specialiștii ANRCETI au verifi-

cat toate circumstanțele de fapt și de drept invocate de către aceștia prin prisma prevederilor legale ce reglementează domeniul comunicațiilor electronice. Prin acțiunile întreprinse, ANRCETI a contribuit la asigurarea respectării de către furnizori a drepturilor utilizatorilor finali.

Totodată, ANRCETI a sistematizat petițiile, reclamațiile și adresările utilizatorilor finali, pentru a identifica principalele probleme abordate de ei și a găsi soluții pentru depășirea acestora. Cele mai frecvente probleme reclamate de utilizatorii finali au fost următoarele: sumele expuse spre facturare, tarifele, datoririile acumulate, majorarea tarifelor, taxa de reziliere anticipată a contractului, calitatea serviciilor, sistarea furnizării serviciilor, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor de comunicații, influența negativă a câmpului electromagnetic asupra sănătății oamenilor.

De notat că specialiștii ANRCETI au acordat consultanță utilizatorilor finali care s-au ciocnit de probleme la etapa precontractuală de achiziționare a serviciilor, etapă care este interdependentă cu procedura prealabilă încheierii contractului. Acest exercițiu a avut scopul de a preveni includerea în contractele de furnizare a serviciilor de comunicații electronice a clauzelor abuzive, pentru ca utilizatorul final să fie protejat de eventuale abuzuri din partea furnizorilor.

În același timp, pe parcursul anului 2015, ANRCETI a continuat monitorizarea și controlul asupra punerii în aplicare de către furnizori a prevederilor legislației cu privire la protecția utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice, inclusiv a celor prevăzute în Capitolul VIII al *Legii nr. 241/2007*, în particular respectarea de către furnizori a cerințelor legale referitor la obligația de informare și includerea clauzelor minime în contractele încheiate cu utilizatorii finali. În rezultatul acestor activități, ANRCETI a emis prescripții în adresa a 18 furnizori, care au comis abateri de la cerințele legislației în vigoare. De menționat că toți furnizorii vizați s-au conformat prescripțiilor emise de ANRCETI.

7.2 Informarea și educarea utilizatorilor finali

În scopul consolidării procesului de informare și educare a utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice, în anul 2015 ANRCETI a utilizat mai activ pagina sa web oficială, îndeosebi secțiunea „Pagina utilizatorului”. Astfel, pagina respectivă a fost completată cu două ghiduri tematice: „Recomandări pentru îmbunătățirea vitezei de acces la Internet” și „Utilizarea serviciilor de telefonie mobilă în roaming”. Primul ghid conține recomandări în vederea identificării și soluționării problemelor ce țin de accesul la Internet, care, după înlăturare, conduc la îmbunătățirea vitezei

și stabilității conexiunii la Internet, iar al doilea ghid cuprinde sfaturi privind utilizarea tarifelor optime și prevenirea unor facturi exagerate pentru folosirea serviciilor de comunicații electronice mobile în roaming.

Pentru informarea corectă a utilizatorilor finali, specialiștii ANRCETI au utilizat încă două instrumente de comunicare: pagina „Consultări on-line” a site-ului ANRCETI și linia telefonică instituțională pentru informare 080080080. Prin intermediul paginii „Consultări on-line” specialiștii ANRCETI au pregătit și expediat răspunsuri la 20 de solicitări parvenite de la utilizatori, iar prin intermediul liniei telefonice pentru informare – au dat răspunsuri la 135 de apeluri.

În majoritatea cazurilor, specialiștii ANRCETI au oferit răspunsuri la întrebările solicitanților, recomandări pentru soluționarea problemelor semnalate, informații despre drepturile acestora și obligațiile furnizorilor de servicii față de clienții săi. Totodată, ANRCETI a informat consumatorii, prin emiterea comunicatelor de presă, despre riscurile utilizării radiotelefoanelor fixe în standardul nord-american DECT 6.0, care este interzisă și se sancționează, în cazul producerii perturbațiilor prejudiciabile în rețelele mobile naționale, în conformitate cu prevederile CC nr.218/2008.

Având în vedere continuarea recepționării, în decursul anului 2015, de către utilizatorii de telefonie mobilă a mesajelor și apelurilor telefonice de la numere necunoscute prin utilizarea, de această dată, a unor aplicații, precum *Viber*, *Skype* ș. a., ANRCETI a difuzat comunicate de presă în care a îndemnat utilizatorii să manifeste prudență și să nu răspundă la mesajele/apelurile cu caracter fraudulos. În același timp, pentru a diminua rata de răspunsuri la asemenea mesaje/apeluri, ANRCETI în mod repetat a recomandat

furnizorilor să atenționeze clienții săi despre riscurile acestui gen de fraudă prin mesaje SMS, postate pe paginile sale de Internet, prin deschiderea liniilor telefonice gratuite pentru oferirea consultațiilor la acest subiect.

În același timp, în anul 2015 ANRCETI a distribuit utilizatorilor finali peste o mie de pliante informaționale în care sunt concretizate drepturile și obligațiile principale ale acestora în relațiile cu furnizorii de servicii, sugestii și recomandări despre contractarea și utilizarea serviciilor publice de comunicații electronice.

7.3 Portabilitatea numerelor de telefon

Portabilitatea numerelor de telefon este un serviciu pus la dispoziția utilizatorilor finali care le permite acestora să păstreze numărul de telefon atunci când schimbă furnizorul de servicii publice de telefonie, asigurându-le astfel libertatea de alegere și dându-le posibilitatea de a se bucura de beneficiile unei piețe de telefonie concurențiale.

Amintim că serviciul de portabilitate a numerelor în rețelele de telefonie mobilă a fost lansat la 1 iulie 2013, iar în rețelele fixe – la 31 iulie 2013. Datele ANRCETI arată că în anul 2015 au fost portate cele mai multe numere - 47 815 . În luna septembrie al aceluiași an a fost atins pragul de 100 mii de numere portate, iar în luna martie – a fost înregistrată cea mai mare medie lunară a numărului de portări - peste 6,3 mii.

De la lansare și până la sfârșitul anului 2015, în Republica Moldova au fost portate în total 114 050 de numere telefonice, dintre care 104 578 au fost numere de telefonie mobilă (91,7%) și 9 472 de numere de telefonie fixă (8,3%). Datele despre evoluția anuală a numărului de portări se regăsește în diagrama de mai jos.

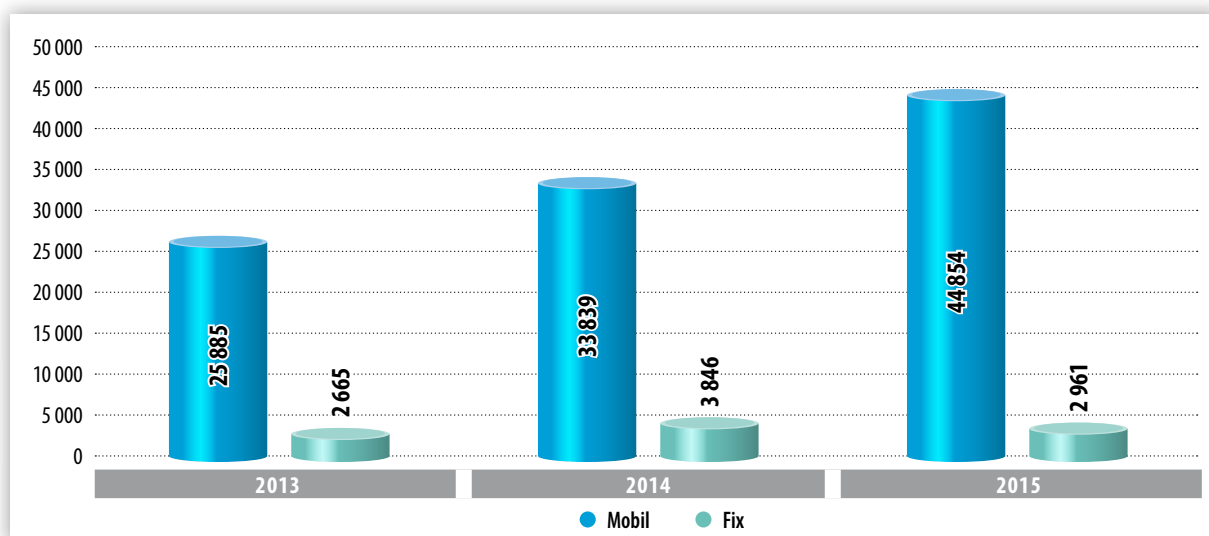


Diagrama 14 Evoluția numărului de portări ale numerelor de telefon, perioada 2013 - 2015.

Sursa: ANRCETI

În decursul celor trei ani de funcționare a serviciului de portabilitate, în Republica Moldova au fost portate în medie câte 3,8 mii numere pe lună în anul 2013, 3,1 mii numere în 2014 și circa 4 mii numere în anul

2015 (vezi diagrama 17). În luna martie 2015 au fost portate cele mai multe numere de telefonie mobilă - peste 6,1 mii, iar în luna noiembrie 2013 - cele mai multe numere de telefonie fixă - 760.

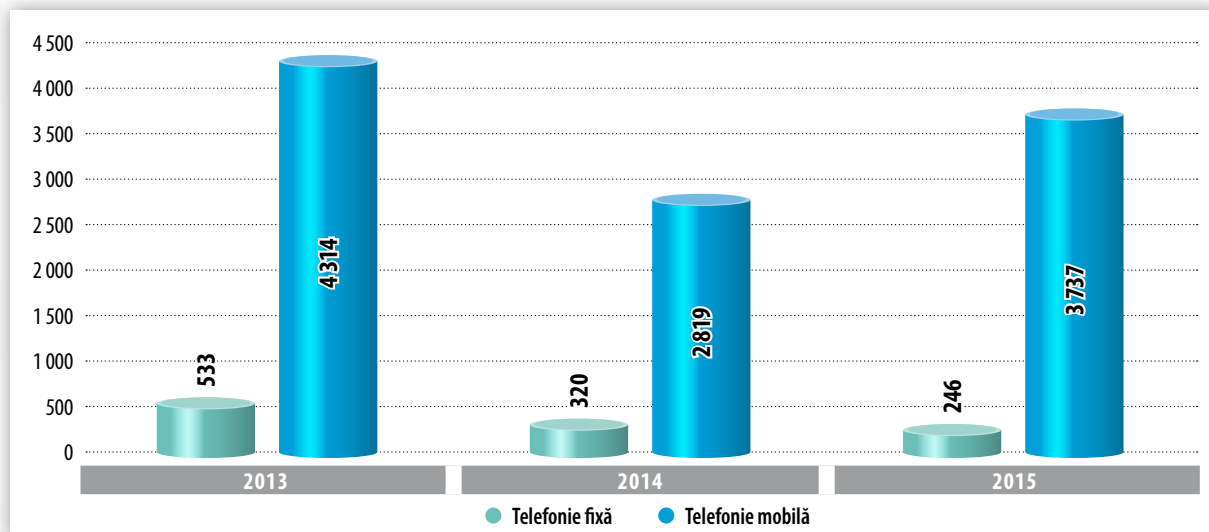


Diagrama 15 Evoluția mediei lunare a numerelor portate în anii 2013 – 2015.

Sursa: ANRCETI

ANRCETI consideră că implementarea portabilității numerelor de telefon în Republica Moldova și-a atins scopul: acest serviciu a devenit un instrument eficient de asigurare a libertății de alegere a utilizatorilor finali și de stimulare a competiției între furnizorii de pe piața de telefonie. În urma intensificării concurenței, furnizorii serviciilor de telefonie au devenit mai receptivi la cerințele clienților săi, iar ofertele operatorilor sunt mai atractive și mai avantajoase pentru abonați.

7.4 Adresări și petiții

În anul 2015, examinarea adresărilor și petițiilor parvenite la ANRCETI a continuat să fie una din preocupările constante a acesteia. În perioada de referință, numărul de petiții ale cetățenilor examinate de ANRCETI a crescut, față de anul 2014, cu circa 30% și a alcătuit 210, iar numărul solicitărilor de informații – cu aproape 22% și a constituit 252.

În aceeași perioadă, ANRCETI a răspuns la 194 de demersuri de ordin tehnic, juridic și economic parvenite de la cetățeni și la 139 de adresări ale acestora prin linia telefonică pentru informare 080080080 și în cadrul audiențelor.

În majoritatea cazurilor, autorii adresărilor au solicitat explicații asupra unor defecțiuni în furnizarea serviciilor, modului de facturare a acestora și asupra cauzelor majorării tarifelor la unele tipuri de servicii. Specialiștii ANRCETI au oferit solicitanților explicații, dar și recomandări cu privire la modul de rezolvare a problemelor abordate, le-au prezentat informații utile și sfaturi pentru o mai bună înțelegere a serviciilor și ofertelor de pe piață.

În ceea ce privește tematica solicitărilor de informații notăm că în cele mai multe cazuri autorii acestora au solicitat de la ANRCETI informații suplimentare privind evoluția situației de pe unele segmente ale pieței de comunicații electronice, procedura de autorizare generală a activităților în domeniul comunicațiilor electronice, date despre unii furnizori, despre condițiile de utilizare a unor tipuri de servicii și tarifele la aceste servicii.

Din numărul total de petiții înregistrate în anul 2015 164 - au fost adresate direct ANRCETI, iar 46 – prin intermediul altor instituții de stat. 175 de petiții au parvenit la ANRCETI de la utilizatorii finali și 35 - de la furnizorii serviciilor publice de comunicații electronice. Evoluția numărului de petiții examinate de ANRCETI în perioada 2011 – 2015 se regăsește în diagrama de mai jos.

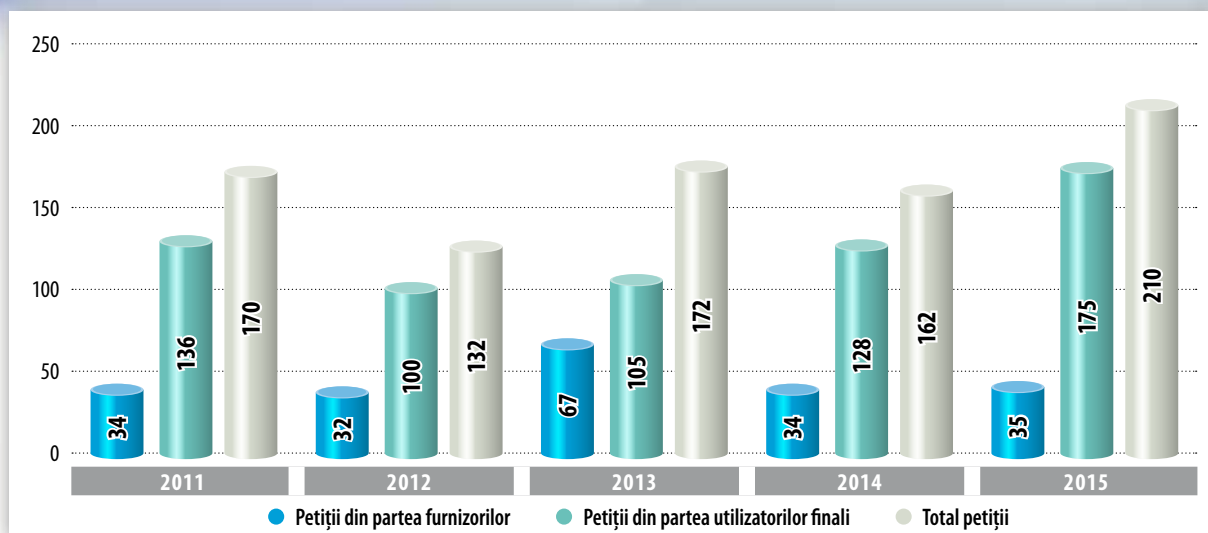


Diagrama 16 Petițiile adresate ANRCETI de furnizori și utilizatorii finali de servicii publice de comunicații electronice, anii 2011 – 2015.
Sursa: ANRCETI

Analiza aspectelor reclamate în petiții arată că cele mai stringente probleme abordate de semnarii acestora vizează încălcarea de către furnizori a clauzelor contractuale de furnizare a serviciilor, acordurilor de interconectare, actelor normative (77 petiții), facturarea serviciilor, veridicitatea datelor înscrise în facturi și datoriile acumulate (72 petiții). Totodată, statistica indică o situație relativ constantă, în raport cu anul 2014, în cazul petițiilor ce vizează calitatea serviciilor prestate de furnizori și defecțiunile apărute în prestarea serviciilor de telefonie și/sau acces la Internet (26 petiții). O creștere nesemnificativă, față de anul 2014, a fost înregistrată în privința petițiilor cu subiectele: majorarea tarifelor pentru serviciile de comunicații electronice (15 petiții) și includerea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu utilizatorii finali (5 petiții).

În același timp, s-a diminuat numărul petițiilor în care sunt reclamate deconectarea ilegală de la rețea/restricționarea accesului la rețea și/sau sistarea servici-

ilor (6 petiții) și comiterea acțiunilor abuzive din partea unor furnizori în procesul de portare a numerelor telefonice (4 petiții). În urma verificărilor de rigoare, specialiștii ANRCETI au constatat că din numărul total de petiții înregistrate 47 - sunt fondate, iar faptele expuse în 80 de petiții nu s-au adeverit, acestea fiind calificate drept neîntemeiate. Semnarii a 45 de petiții au primit explicațiile de rigoare, 12 petiții au fost remise după competență, 14 petiții - se aflau, la finele anului 2015, în proces de examinare, iar 12 petiții au fost respinse pe motivul necorespunderii acestora cu cerințele legislației în vigoare.

De menționat că toate petițiile întemeiate au fost soluționate în favoarea utilizatorilor finali, iar în restul cazurilor ANRCETI a propus reclamantilor soluții de alternativă pentru remedierea problemelor semnalate.

Informații mai detaliate despre caracterul petițiilor, examinate de ANRCETI în perioada 2014 – 2015 sunt reflectate în tabelul de mai jos.

Tabelul nr. 1 Caracteristica adresărilor și petițiilor examinate de ANRCETI în anii 2014 - 2015

Numărul total de solicitări:	Anul 2014	Anul 2015
	784	795
• Solicitări de acces la informație, inclusiv depuse electronic	207	252
• Cereri de expertizare tehnică, juridică, economică	214	194
• Adresări prin intermediul liniei telefonice instituționale pentru informare	191	135
• Adresări în cadrul audiențelor	10	4
• Petiții	162	210
Petiții în funcție de domeniul de interes		
• servicii telefonie mobilă	51	39
• servicii TV cablu	22	16
• servicii Internet	18	18
• servicii telefonie fixă	8	19
• radiodifuziune	-	2
• interconectare, acces la infrastructură	10	11
• portabilitatea numerelor	5	2
• de ordin general	48	103

a. Aspecte reclamate		
• datele înscrise în facturi	45	72
• majorarea tarifelor	11	15
• calitatea serviciilor, defecțiuni în furnizarea serviciilor	20	26
• clauze abuzive incluse în contractele încheiate cu utilizatorii finali	1	5
• încălcarea clauzelor contractuale, acordurilor de interconectare, actelor normative	67	77
• deconectarea ilegală de la rețea/restricționarea accesului la rețea/sistarea serviciilor	11	6
• concurență neloială	1	3
• acțiuni abuzive în implementarea portabilității numerelor	6	4
• temeri de influență a câmpului electromagnetic generat de stațiile de bază asupra sănătății	–	1
• interceptare ilegală	–	1
b. Petiții după furnizorul de servicii/rețele		
S.A. „Moldtelecom”	65	89
S.A. „Moldcell”	14	21
S.A. „Orange Moldova”	19	14
Î.M. „Sun Communications” S.R.L.	11	13
S.R.L. „Starnet Soluții”	10	14
Î.S. „Radiocomunicații”	–	1
S.R.L. „Arax Impex”	1	1
S.R.L. „Riscom”	1	1
S.R.L. „Dănis”	–	1
S.R.L. „A.M.T.”	2	–
S.R.L. „Eurostock”	–	1
S.R.L. „Stacom Sistem”	–	1
S.R.L. „Focus-Sat”	2	2
S.R.L. „Tele-Crio”	1	–
S.R.L. „5TV”	1	–
S.A. „CTC Alfa”	–	2
S.R.L. „Modumteh”	1	–
S.R.L. „Simpals”	–	1
S.R.L. „Infocom”	–	1
S.R.L. „Brv Istcom”	–	1
• Fără specificarea furnizorului (în general)	34	46
d. Petiții adresate de persoane fizice	124	166
Petiții adresate de persoane juridice	38	44
e. Petiții din partea furnizorilor	34	35
Petiții din partea utilizatorilor finali	128	175
f. Petiții întemeiate	36	47
Petiții neîntemeiate	76	80
Petiții remise după competență	4	12
Petiții retrase de petiționar	1	–
Prezentate explicații	18	45
Petiții respinse	20	12
Petiții în curs de examinare	7	14

Sursa: ANRCETI

8 Comunicare

În anul 2015, în organizarea procesului de comunicare, ANRCETI s-a concentrat pe informarea permanentă a publicului cu privire la activitatea sa, astfel încât toate grupurile interesate să beneficieze la cel mai înalt nivel de piață concurențială de comunicații electronice și de reglementările emise de ANRCETI. Principalele două direcții de comunicare au fost consultarea publică a proiectelor de hotărâri ale Consiliului de

Administrație al ANRCETI și informarea utilizatorilor finali cu privire la drepturile și oportunitățile pe care le au pe piața serviciilor publice de comunicații electronice.

8.1 Consultarea publică în procesul decizional al ANRCETI

ANRCETI a menținut și în anul 2015 un dialog deschis și permanent cu reprezentanții industriei atât prin intermediul procesului de consultare publică a proiectelor sale de hotărâri cu impact semnificativ asupra

pieței, cât și prin numeroase întâlniri de consultare și ședințe de lucru pe marginea acestor proiecte, organizate la inițiativa ANRCETI sau a furnizorilor.

Astfel, ANRCETI a desfășurat 14 consultări publice pe marginea proiectelor de hotărâri ale Consiliului de Administrație și 15 ședințe publice la care au fost supuse aprobării proiectele consultate anterior. În aceste ședințe a fost examinate și aprobate 53 de proiecte de hotărâri. Toate consultările și ședințele publice au fost anunțate pe pagina web a ANRCETI prin materiale informative. Acestea au cuprins date generale despre conținutul proiectelor, argumentarea necesității adoptării lor, informații despre documentele care le

însoțesc și sinteze ale recomandărilor pe marginea proiectelor consultate.

În cadrul procesului de consultare publică, ANRCETI a primit din partea persoanelor interesate 230 de recomandări pe marginea proiectelor consultate. Din numărul total de recomandări 167 au fost calificate de către ANRCETI drept întemeiate și au dus la modificarea sau completarea mai multor proiecte de hotărâri ale Consiliului de Administrație. Motivele pentru care 63 de recomandări nu au fost acceptate de către ANRCETI au fost expuse în sintezele recomandărilor care au fost publicate pe pagina web oficială a ANRCETI

Tabelul nr. 2 Procesul de consultare publică în anul 2015

Nr.		
1	Numărul proiectelor supuse consultărilor publice	27
2	Numărul proiectelor anunțate pe pagina web	27
3	Numărul audierilor, dezbaterilor și ședințelor publice	15
4	Numărul recomandărilor recepționate	230
5	Numărul recomandărilor incluse în proiectele de hotărâri	167
6	Numărul hotărârilor adoptate	53
7	Numărul cazurilor în care hotărârile ANRCETI au fost contestate pentru nerespectarea Legii nr. 239-XVI din 13.11.2008	0
8	Numărul sancțiunilor aplicate pentru încălcarea Legii nr. 239-XVI din 13.11.2008	0

Sursa: **ANRCETI**

8.2 Rolul paginii web oficiale a ANRCETI în comunicarea cu publicul

Un rol important în procesul de comunicare cu industria și utilizatorii finali îl au pagina web oficială a ANRCETI și materialele informative în format electronic diseminate prin intermediul acesteia părților interesate. În anul 2015, pagina web a devenit unul din instrumentele principale de comunicare a ANRCETI atât cu furnizorii de comunicații electronice, cât și cu utilizatorii finali ai serviciilor din acest sector.

În cursul anului conținutul paginii web a fost completat cu un nou ghid pentru furnizori și două ghiduri tematice noi pentru utilizatorii finali, cu seturi de date noi despre parametrii de calitate a serviciilor de comunicații electronice, despre drepturile și obligațiile pe care le au utilizatorii finali în relația cu furnizorii de servicii de comunicații electronice. Aceste informații au menirea să-i ajute pe utilizatorii finali să înțeleagă mai bine modul în care funcționează serviciile pe care le folosesc, să-și cunoască drepturile și, astfel, să întâmpine mai puține probleme în relația lor cu furnizorii de servicii de comunicații electronice.

În același an, pagina web a ANRCETI a fost periodic completată cu informații noi privind evoluția situației pe segmentele pieței de comunicații electronice, piețele relevante, furnizorii cu putere semnificativă de piață și hotărârile prin care Consiliul de Administrație a impus acestor furnizori obligații speciale preventive. Per total, în anul 2015 au fost create, completate și modificate peste 700 de pagini interioare ale site – ului ANRCETI.

În anul de referință, pagina web oficială a ANRCETI a fost accesată lunar în medie de mai bine de 4,3 mii de utilizatori. Per total, în anul 2015 site – ul ANRCETI a fost accesat de circa 51,7 mii de utilizatori, care au efectuat împreună aproape 100 mii de vizite pe site. Materialele informative ale ANRCETI, redactate în limbile română, rusă și engleză, au fost transmise prin poșta electronică unui număr de peste 170 persoane abonate la noutățile site – ului ANRCETI (reprezentanți ai industriei, ai mass-media și utilizatorilor finali).

Totodată, ANRCETI a răspuns cu promptitudine la cele 252 de solicitări de informații care i-au fost adreseate în anul 2015.

Tabelul nr. 3 Solicitări de informații primite în cursul anului 2015

Solicitări de informații pe domenii de interes*	252
telefonie	21
servicii de acces la internet	7
televiziune	14
analize de piață/tarife	18
autorizare (autorizare generală, audiovizual, avize)	25
interconectare, acces la infrastructură	9
frecvențe radio	4
resurse de numerotare	10
echipamente	7
portabilitatea numerelor	6
în general despre sectorul comunicații electronice	6
date statistice	28
date despre furnizorii ce activează în acest sector	22
date generale despre ANRCETI	10
informații privind activitatea ANRCETI	45
altele	20

* Anumite solicitări se referă la mai multe domenii de interes

Sursa: **ANRCETI**

8.3 Comunicarea cu mass-media

În anul 2015, ANRCETI a continuat să informeze permanent reprezentanții mass – media despre activitățile sale de interes public, evoluția situației pe segmentele pieței de comunicații electronice, impactul noilor acte de reglementare asupra pieței, precum și despre evenimentele publice organizate de ea. Informațiile respective au fost diseminate prin difuzarea comunicatelor și știrilor de presă, acordarea interviurilor și organizarea conferințelor de presă pe

teme de actualitate. Totodată, ANRCETI a menținut dialogul cu reprezentanții mass – media prin răspunsurile date la toate solicitările de informații parvenite de la aceștia.

Reprezentanții mass-media interesați de preocupările ANRCETI au primit, pe parcursul anului 2015, 77 de comunicate de presă, care s-au reflectat într-un număr de 263 de materiale de presă despre activitatea autorității de reglementare.

Tabelul nr. 4 Reflectarea activității ANRCETI în mass – media, ianuarie - decembrie 2015

Numărul total de materiale publicate în mass – media	274
materiale publicate în presa electronică	230
apariții radio și TV	11
materiale publicate în presa scrisă	33

Sursa: **ANRCETI**

Peste 63% din aparițiile în mass – media au fost generate din surse de la ANRCETI (comunicate de presă, răspunsuri la solicitări, interviuri, pagina web oficială, participări la evenimente), majoritatea articolelor, indiferent de sursă, fiind neutre.

relațiilor de cooperare cu autoritățile de reglementare din țările europene, preluarea celor mai bune practici de reglementare a sectorului tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC).

Aceste obiective au fost realizate prin implicarea ANRCETI în proiecte europene, consolidarea cooperării cu autorități de reglementare din țările membre ale UE, participarea specialiștilor ANRCETI la principalele evenimente regionale, europene și internaționale din domeniul TIC.

9 Relații internaționale

În contextul relațiilor externe, anul 2015 a fost pentru ANRCETI un an cu noi obiective, dar și un an de consolidare a inițiativelor demarate în perioada anterioară. În acest sens, ANRCETI a acționat în concordanță cu obiectivele de politică externă a Republicii Moldova stabilite la nivel național, conform prevederilor Acordului de Asociere Republica Moldova – Uniunea Europeană. ANRCETI s-a concentrat pe trei obiective principale: implementarea standardelor europene în reglementările naționale a sectorului de comunicații, intensificarea

9.1 Parteneriate și proiecte

În anul 2015, ANRCETI a participat activ la activitățile Grupului autorităților de reglementare din statele Parteneriatului Estic (în continuare - Grupul EaPeReg) care beneficiază de un proiect de asistență tehnică din partea Comisiei Europene (CE), a încheiat un acord de cooperare cu autoritatea de reglementare

din Macedonia, a valorificat oportunitățile de colaborare cu autoritățile de reglementare cu care a semnat anterior asemenea acorduri și a beneficiat de trei proiecte de asistență tehnică acordate de CE în cadrul instrumentului de finanțare TAIEX.

9.1.1 Activitatea ANRCETI în cadrul Grupului EaPeReg

Fiind membru al Grupului EaPeReg, ANRCETI a luat parte la multiple activități desfășurate în cadrul acestei organizații: seminare și schimburi de practici de reglementare și informații de specialitate, furnizarea informațiilor prin intermediul unor chestionare sau la cererea autorităților interesate de experiența ANRCETI.

În anul de referință, specialiștii ANRCETI au participat la toate seminarele desfășurate în cadrul Grupului EaPeReg. Acestea au avut următoarele teme:

- » servicii în bandă largă (Tbilisi, Georgia, februarie 2015)
- » stabilirea și reglementarea tarifelor (Minsk, Belarus, aprilie 2015)
- » securitatea informației și a rețelelor (Vilnius, Lituania, octombrie 2015)
- » rețele și servicii 4G (Chișinău, R. Moldova, noiembrie 2015)

Este de remarcat faptul că în anul 2015 au avut loc două ședințe plenare ale Grupului EaPeReg: prima - în aprilie 2015 la Minsk, Belarus, și a doua - în noiembrie 2015 la Chișinău, R. Moldova. La prima ședință a fost aprobat planul de activitate al Grupului EaPeReg pentru anul 2015 și s-a discutat asupra acțiunilor de cooperare ale EaPeReg cu Asociația reglementatorilor europeni în domeniul comunicațiilor electronice din țările UE (BEREC) și unor aspecte organizatorice privind derularea proiectului de asistență tehnică al CE.

La a doua ședință plenară, desfășurată la Chișinău cu suportul ANRCETI, au fost discutate și aprobate raportul de activitate al Grupului EaPeReg pentru anul 2015, planul de acțiuni pentru anul 2016 și a fost aleasă, după principiul rotației, președinția Grupului EaPeReg (Belarus) și vicepreședinția acestuia (Letonia). În cadrul aceleiași ședințe, delegația din Belarus a semnat Memorandumul de înțelegere privind constituirea și funcționarea Grupului EaPeReg, iar autoritatea de reglementare din Macedonia a aderat la acest grup.

De menționat că în anul 2015 Grupul EaPeReg a beneficiat de suportul BEREC, iar Comisia Europeană a continuat să finanțeze parțial proiectul respectiv. Acesta s-a desfășurat în formatul anterior, cu punerea în aplicare a unor elemente noi, precum ar fi: asumarea unor responsabilități suplimentare de către țările beneficiare, prin organizarea seminarelor în țările membre ale

PaE, elaborarea rapoartelor de benchmarking de către țările gazdă a evenimentelor și prin implicarea Băncii Europene pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD) în derularea proiectului EaPeReg. În același an au demarat pregătirile pentru elaborarea programelor individuale pe țară, care urmează să fie finanțate de BERD. Aceste programe vor fi parte componentă a proiectului EaPeReg și se vor baza pe subiecte identificate și propuse de către țările beneficiare. Scopul acestei activități este de a acorda asistență țărilor beneficiare în procesul de aliniere la rigorile acquis-ului comunitar pentru atragerea investițiilor în sectorul TIC.

Un alt moment important în activitatea Grupului EaPeReg este implicarea sa în proiectul Inițiativa HDM (Harmonisation of Digital Markets - Armonizarea Piețelor Digitale). Pentru anii 2016 -2017 se preconizează lansarea unor acțiuni comune ale participanților la acest proiect (țări membre ale UE, BERD, membrii Grupului EaPeReg), printre care consemnăm armonizarea cadrului legislativ și de reglementare a piețelor digitale din țările partenere, dezvoltarea politicilor de dezvoltare a rețelelor și serviciilor în bandă largă și implementarea cadrului de reglementare care va încuraja concurența, investițiile în sector și dezvoltarea piețelor digitale din țările partenere.

9.1.2 Acorduri bilaterale

Pe parcursul anului 2015, ANRCETI a continuat colaborarea cu autoritățile de reglementare cu care a semnat anterior acorduri de cooperare. Cea mai activă a fost colaborarea cu ANCOM din România, în cadrul căreia au fost realizate schimburi bilaterale la nivel de experți și participări comune la evenimente internaționale.

De menționat că, în anul 2015, la solicitarea părții moldovenești, un grup de specialiști ai ANRCETI au efectuat o vizită de studiu la București, unde au luat cunoștință de experiența ANCOM privind elaborarea și administrarea comparatorului de oferte de pe piața comunicațiilor electronice din România.

În același timp, ANRCETI a dezvoltat și consolidat relațiile sale de colaborare cu autoritățile de reglementare în domeniul comunicațiilor din Lituania, Cehia și Bulgaria, cu care are încheiate acorduri bilaterale de cooperare, prin schimburi de informații și experiență privind cadrul de reglementare a comunicațiilor electronice.

În anul de referință, ANRCETI a încheiat încă un memorandum de colaborare și schimb de informații în domeniul reglementării comunicațiilor electronice, de astă dată cu autoritatea de reglementare din Macedonia (AEK). Obiectivul principal al acestui acord constă în stabilirea unui parteneriat durabil de coo-

perare în materie de reglementare și supraveghere a activităților desfășurate în domeniul comunicațiilor electronice cu colegii din Macedonia.

9.1.3 Proiecte de asistență tehnică TAIEX

În anul 2015, ANRCETI a beneficiat de trei programe de asistență tehnică, acordate de CE prin mecanismul de finanțare TAIEX. Acestea au fost realizate prin organizarea unor seminare care au fost moderate de experți străini sosiți la Chișinău. Subiectele seminarelor au fost stabilite în funcție de necesitățile prioritare ale ANRCETI în anul 2015 și coordonate cu specialiștii ANRCETI implicați în aceste evenimente, echipa TAIEX din cadrul CE și cu experții invitați la Chișinău.

Scopul primului seminar (8-10 iunie 2015) cu tema: „Parametrii de calitate ai serviciilor de comunicații electronice” a fost studierea prevederilor aquis-ului comunitar privind calitatea serviciilor de comunicații electronice, a experienței de implementare ale acestor prevederi în țările europene și celor mai bune practici de reglementare și monitorizare a calității serviciilor în aceste țări.

În cadrul celei de-al doilea seminar (21-25 octombrie 2015), participanții au discutat multiple aspecte legate de implementarea serviciului universal în contextul prevederilor Directivelor UE din anul 2009, ale obiectivelor stabilite în Agenda Digitală 2020 pentru Europa și ținând cont de dezvoltarea rapidă a serviciilor în bandă largă și a rețelelor de generație nouă.

Cel de-al treilea seminar (21-23 octombrie 2015) a fost dedicat accesului la bucla locală a operatorului cu putere semnificativă pe piață, scopul acestuia fiind oferirea recomandărilor cu privire la dezvoltarea practicilor eficiente, bazate pe conceptul de egalitate pentru accesul la infrastructura fizică a operatorului cu putere semnificativă pe piață și dezvoltarea unui proces eficient de reglementare a costurilor și de stabilire a tarifelor pentru serviciile de acces.

Misiunile TAIEX au contribuit atât la creșterea gradului de pregătire profesională a specialiștilor ANRCETI, cât și la realizarea obiectivelor ANRCETI privind implementarea celor mai moderne și eficiente practici de reglementare a sectorului de comunicații electronice aplicate în țările UE.

9.2 Participarea la foruri europene și internaționale

În anul de referință, reprezentanții ANRCETI au participat la o serie de reuniuni, seminare și training-uri, organizate de structuri regionale, europene și internaționale în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC), fapt care a contribuit la sporirea

nivelului de profesionalism al specialiștilor Agenției și întărirea capacităților ei instituționale.

Cel mai important eveniment de talie internațională la care a luat parte ANRCETI a fost Congresul Mondial al tehnologiilor mobile care s-a desfășurat în februarie 2015 la Barcelona, Spania, sub egida sistemului global de comunicații mobile (GSMA). La acest eveniment au fost discutate aspecte actuale legate de politicile de reglementare pentru atragerea investițiilor durabile în rețelele de comunicații mobile.

Reprezentanții ANRCETI au participat, de asemenea, la un șir de conferințe și seminare desfășurate sub egida organismelor regionale din domeniul TIC, printre care consemnăm următoarele:

- » ședința a 4-a a Grupului de lucru regional din Europa Centrală și de Est (CEERWG) și Conferința internațională „Informația înseamnă putere: instrumente de informare pentru consumatorii din telecomunicații” (Budapesta, Ungaria, mai 2015);
- » Conferința a 9 –a Internațională a Reglementatorilor din domeniul comunicațiilor electronice (Istanbul, Turcia, mai, 2015);
- » seminarul regional organizat de Autoritatea Tehnologiei Informației și Comunicațiilor din Turcia (ICTA) cu tema: „Reglementările în Telecomunicații” (Istanbul, Turcia, iunie, 2015);
- » ședința a 6-a a Forului pentru implementarea dividendului digital din regiunea de nord-est a Europei (NEDDIF) (Budapesta, Ungaria, octombrie, 2015);
- » al 12-lea Simpozion Mondial de Telecomunicații/Indicatori TIC (WTIS-2014) (Tbilisi, Georgia, noiembrie, 2015);.

10 Resurse umane

În anul 2015, Consiliul de Administrație al ANRCETI s-a concentrat, în politica resurselor umane, pe sporirea eficienței activității de reglementare și îmbunătățirea performanțelor de muncă ale colectivului. În această activitate, Consiliul a pus accentul pe dezvoltarea potențialului uman și creșterea randamentului profesional al angajaților ANRCETI.

10.1 Managementul resurselor umane

La sfârșitul anului 2015, în cadrul ANRCETI activau 68 de angajați, majoritatea dintre ei fiind specialiști în domeniul TIC. Nucleul colectivului este format de persoanele cu vârste cuprinse între 30 și 49 de ani care alcătuiesc peste 70 la sută din numărul total de angajați. Personalul cu vârste cuprinse între 20 și 29 de ani are o pondere de 18,2 %, iar angajații cu vârste între 50 – 59 și 60 - 69 de ani constituie 9,1% și, respectiv, 6,1% din totalul salariaților ANRCETI.

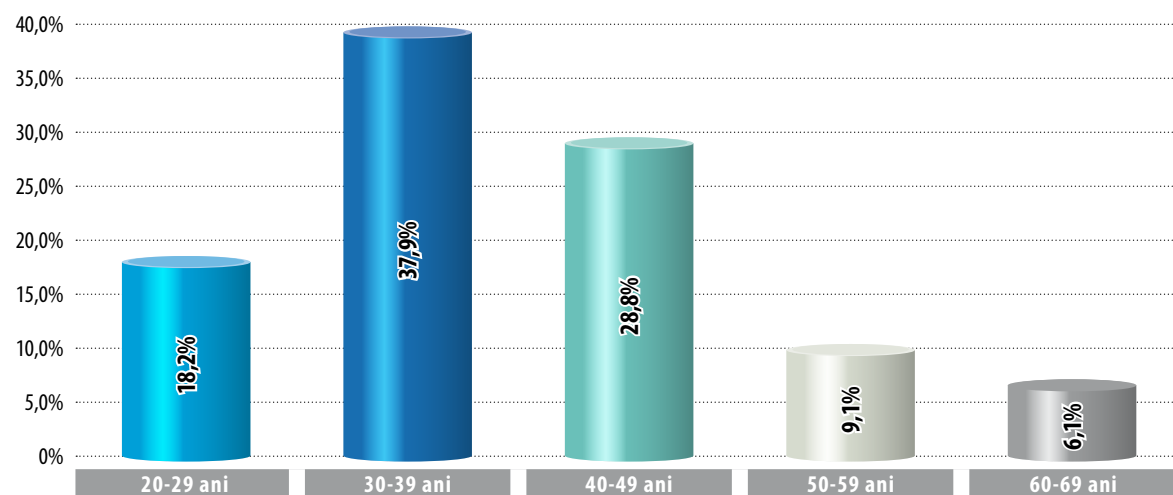


Diagrama 17 Structura personalului ANRCETI după categoriile de vârstă

Sursa: ANRCETI

Din numărul total de angajați ai ANRCETI 63 - au studii superioare (92,6%), dintre care 26 – și studii postuniversitare. 13 angajați au absolvit câte două facultăți, iar 7 – își fac studiile la a doua specialitate sau la doctoratură.

Ponderea cea mai mare în structura personalului îl au angajații cu studii tehnice (39%), urmați de cei cu studii juridice (22%), studii economice (21%), umanistice (13%) și alte studii (5%). Datele despre personalul ANRCETI după tipul de studii sunt reflectate în diagrama de mai jos.

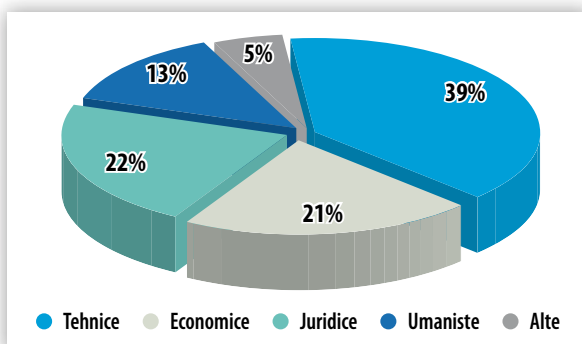


Diagrama 18 Structura personalului ANRCETI după profilul studiilor

Sursa: ANRCETI

În anul de referință, ANRCETI a continuat să stimuleze angajații săi pentru obținerea rezultatelor performante în muncă. Astfel, în august 2015, cu prilejul împlinirii a 15 ani de la înființarea ANRCETI, pentru activitate prodigioasă în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor și contribuție substanțială la dezvoltarea sectorului la trei angajați

ai ANRCETI li s-a decernat titlul onorific „Maestru în Tehnologia Informației și Comunicații”, șase salariați au fost distinși cu Diplome de onoare ale Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor și a Federației Sindicatelor din Comunicații, iar alți șase - cu Diplome de merit ale ANRCETI.

10.2 Formarea profesională a angajaților ANRCETI

În anul 2015, formarea profesională a angajaților ANRCETI a fost realizată prin seminare, cursuri de instruire și training-uri desfășurate în țară și peste hotarele ei. În decursul acestui an specialiștii ANRCETI au participat la numeroase cursuri de instruire, seminare, conferințe și training-uri, desfășurate în cadrul Grupului EaPeReg, a programelor de asistență tehnică, acordate de CE prin mecanismul de finanțare TAI-EX, dar și a celor organizate de Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor (UIT), de autoritățile de reglementare din Spania, Georgia, Polonia, Ungaria, Turcia, Ucraina, România, Muntenegru, Lituania și Belgia. Mai multe informații despre participarea angajaților ANRCETI la aceste și alte evenimente similare pot fi găsite în capitolele **9.1 Parteneriate și proiecte** și **9.2 Participarea la foruri europene și internaționale** ale prezentului raport.

În același an șase angajați ai ANRCETI au participat la cursurile de instruire on-line cu temele: „Acces la Internet în banda largă de generație nouă” și „Servicii mobile în bandă largă”, cursuri organizate de Academia UIT.