



Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice
și Tehnologia Informației

RAPORTUL DE ACTIVITATE al ANRCETI pentru anul 2017



M	isiunea ANRCETI și obiectivele ei pentru anul 2017	2	4	Supraveghere și control	15
1	Dezvoltarea cadrului de reglementare	3	4.1	Controlul respectării legislației și reglementărilor în domeniul comunicațiilor electronice și serviciilor poștale	15
1.1	Reglementarea comunicațiilor electronice	3	4.2	Analiza contravențiilor	16
1.1.1	Analiza piețelor relevante și luarea măsurilor de reglementare preventivă a acestor piețe	3	5	Protecția drepturilor utilizatorilor finali	17
1.1.2	Reglementarea utilizării resurselor de numerotare	6	5.1	Respectarea de către furnizori a drepturilor utilizatorilor de servicii	17
1.2	Reglementarea comunicațiilor poștale	7	5.2	Adresări și petiții	17
2	Monitorizarea executării actelor normative	8	5.3	Evoluția portabilității numerelor de telefon	19
2.1	Implementarea Legii privind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii	8	6	Informare și comunicare	22
2.2	Verificarea îndeplinirii obligațiilor impuse furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele relevante	8	6.1	Transparența procesului decizional	22
2.3	Măsurarea și raportarea parametrilor de calitate a serviciilor de comunicații electronice	9	6.2	Comunicarea cu mass-media	22
2.4	Utilizarea resurselor de numerotare	10	7	Relații internaționale	23
3	Autorizarea generală și licențierea activităților în sectoarele reglementate de ANRCETI	11	7.1	Cooperarea cu organizații și autorități de reglementare	23
3.1	Autorizarea generală a furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice	11	7.2	Participarea ANRCETI la evenimente de nivel european și internațional	24
3.2	Autorizarea generală a furnizării serviciilor poștale	12	8	Resurse umane	25
3.3	Licențierea activităților de utilizare a canalelor/frecvențelor radio	12	8.1	Managementul resurselor umane și formarea profesională a angajaților ANRCETI	25
3.4	Licențierea activităților de utilizare a resurselor de numerotare	13	9	Prioritățile ANRCETI pentru anul 2018	27
3.5	Licențierea activităților din domeniul tehnologiei informației	14			
3.6	Eliberarea permiselor tehnice pentru stațiile de radiocomunicații	14			





Misiunea ANRCETI și obiectivele ei pentru anul 2017

ANRCETI este autoritatea publică centrală care reglementează activitățile în domeniile comunicații electronice, tehnologia informației și comunicații poștale, asigură implementarea strategiilor de dezvoltare a acestor domenii, supraveghează respectarea legislației în domeniile menționate, precum și a Legii privind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice.

În același timp, ANRCETI are misiunea de a proteja drepturile utilizatorilor finali de comunicații electronice și servicii poștale, prin promovarea concurenței pe aceste piețe, asigurarea utilizării eficiente a resurselor limitate ale statului, încurajarea investițiilor eficiente în infrastructură și a inovațiilor.

Obiectivele strategice ale activității ANRCETI în anul 2017 au vizat, în primul rând, promovarea concurenței în domeniile reglementate de aceasta, dezvoltarea rețelelor de comunicații electronice și încurajarea utilizării partajate a infrastructurii fizice, creșterea gradului de utilizare a serviciilor de acces în bandă largă, optimizarea utilizării resurselor limitate ale statului, stimularea dezvoltării pieței serviciilor poștale, creșterea beneficiilor și a libertății de alegere pentru utilizatorii finali ai serviciilor de comunicații electronice.

În scopul îndeplinirii acestor obiective, ANRCETI a întreprins un set de acțiuni și măsuri menite să contribuie la:

- promovarea concurenței efective pe piețele de comunicații electronice prin stabilirea măsurilor de reglementare preventivă a acestor piețe;
- continuarea demersurilor de implementare a prevederilor Legii privind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice nr. 28 din 10.03.2016;
- implementarea regimului de autorizare generală a furnizării serviciilor poștale;
- optimizarea procedurii de autorizare generală a furnizării serviciilor de comunicații electronice;
- monitorizarea respectării de către furnizori a obligațiilor stabilite în actele normative și prevenirea cazurilor de abatere de la cerințele acestora;
- promovarea măsurilor de protecție a drepturilor utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice și de servicii poștale.

De menționat că la 18 august 2017, odată cu intrarea în vigoare a Legii nr. 135 din 07.07.2017 (în continuare *Legea nr.135/2017*) pentru modificarea și completarea Legii comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15.11.2007, cu modificările și completările ulterioare (în continuare - *Legea nr.241/2007*), ANRCETI a demarat procedura de aducere a actelor de reglementare emise de ea în concordanță cu noile prevederi ale *Legii nr. 241/2007*.

Mai multe informații despre actele emise, acțiunile și măsurile întreprinse de ANRCETI în anul 2017 le veți găsi în paginile prezentului raport. Acesta a fost elaborat în conformitate cu art. 11 alin. 11 al *Legii nr.241/2007*, care stabilește că ANRCETI are obligația să publice anual, până în data de 30 aprilie, raportul privind activitatea sa și anuarul statistic privind dezvoltarea comunicațiilor electronice în anul precedent.

1 Dezvoltarea cadrului de reglementare

În anul 2017 ANRCETI a continuat procesul de elaborare și aprobare a actelor de reglementare a activităților din domeniul comunicațiilor electronice și comunicațiilor poștale în condițiile Legii nr. 241/2007 și, respectiv, ale Legii comunicațiilor poștale nr. 36 din 17.03.2016 (în continuare – Legea nr. 36/2016) în scopul implementării politicii statului privind dezvoltarea comunicațiilor electronice și poștale, promovării concurenței efective pe aceste piețe, protecției drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor finali ai serviciilor respective.

Majoritatea actelor de reglementare emise de ANRCETI în anul de referință vizează reglementarea preventivă a piețelor relevante din domeniul comunicațiilor electronice prin punerea în sarcina furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice desemnați cu putere semnificativă pe piețele relevante a unor cerințe obligatorii ce țin de asigurarea interconectării rețelor și accesului la rețelele și/sau serviciile de comunicații electronice și de protecția utilizatorilor finali.

1.1 Reglementarea comunicațiilor electronice

Activitatea de reglementare a comunicațiilor electronice a cuprins, pe lângă reglementarea preventivă a piețelor relevante, și revizuirea unui set de acte de reglementare pentru aducerea acestora în conformitate cu modificările operate în legislația primară, dar și în vederea implementării noilor recomandări ale organismelor internaționale de standardizare.

Printre reglementările revizuite de către ANRCETI consemnăm Hotărârea Consiliului de Administrație (în continuare - HCA) nr.11 din 07.04.2010 privind reglementarea accesului la serviciile publice de comunicații electronice furnizate prin intermediul codurilor de acces „1600-1639” și HCA nr. 79 din 17.04.2009 privind reglementarea furnizării serviciilor prin numere cu acces gratuit pentru apelant *Freephone* în rețelele publice de comunicații electronice, precum și Procedura privind administrarea resurselor de numerotare telefonică, aprobată prin HCA nr. 58 din 21.12.2010.

Având în vedere amendamentele operate în legislația relevantă domeniilor din competența ANRCETI, prin Legea nr. 135/2017 pentru modificarea și completarea Legii nr. 241/2007 și prin Legea nr.185 din 21.09.2017 pentru modificarea și completarea unor acte legislative (în continuare - Legea nr. 185/2017), care stabilesc noi cerințe privind autorizarea și licențierea activităților de întreprinzător, ANRCETI a revizuit Regulamentul privind regimul de autorizare generală și eliberare a licențelor de utilizare a resur-

selor limitate pentru furnizarea rețelor și serviciilor publice de comunicații electronice, aprobat prin HCA nr. 57 din 21.12.2010. Reieșind din volumul semnificativ de modificări operate în acest act normativ, ANRCETI a elaborat și aprobat prin HCA nr. 54 din 28.12.2017, în redacție nouă, Regulamentul privind autorizarea generală în domeniul comunicațiilor electronice și formularele-tip ale cererilor pentru eliberarea sau prelungirea licențelor de utilizare a frecvențelor radio și a resurselor de numerotare.

ANRCETI a modificat, de asemenea, prin HCA nr. 8 și 9 din 30.03.2017, Condițiile speciale de licență pentru utilizarea frecvențelor/canalelor radio din banda de frecvențe 470-694 MHz în scopul furnizării rețelor și serviciilor de comunicații electronice în sistemul digital terestru de televiziune în multiplexul A și, respectiv, în multiplexul B, operate de Î.S. „Radiocomunicații”. Prin aceste modificări, în condițiile speciale de licență, au fost transpuse prevederile Hotărârii Guvernului nr.52 din 01.02.2017, care stabilesc utilizarea standardului de compresie video H.265 sau H.264. Utilizarea acestor standarde va avea ca efect eficientizarea utilizării fluxului de date transmis prin canalul digital de televiziune și va permite transmiterea unui număr mai mare de servicii de programe de televiziune în banda de frecvență a canalului digital de televiziune.

1.1.1 Analiza piețelor relevante și luarea măsurilor de reglementare preventivă a acestor piețe

În conformitate cu prevederile Legii nr. 241/2007, ANRCETI identifică piețele relevante și efectuează analize de piață în scopul determinării faptului, dacă piețele respective sunt suficient de competitive și al impunerii, menținerii, modificării ori retragerii obligațiilor speciale preventive puse în sarcina furnizorilor cu putere semnificativă pe aceste piețe. ANRCETI efectuează acest exercițiu în baza Regulamentului privind identificarea și analiza piețelor relevante din domeniul comunicațiilor electronice și desemnarea furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice cu putere semnificativă pe aceste piețe, aprobat prin HCA nr. 55 din 29.12.2008.

Conform măsurilor prevăzute de Legea nr. 241/2007, în anul 2009 ANRCETI a definit, prin HCA nr.85 din 28.04.2009, lista piețelor relevante de rețele și/sau servicii de comunicații electronice. La definirea acestei liste ANRCETI a ținut cont de Recomandarea Comisiei Europene 2007/879/CE privind piețele relevante de produse și de servicii din sectorul comunicațiilor electronice care pot face obiectul unei reglementări preventive. Pornind de la faptul că în anul 2014 Comisia Europeană a aprobat Recomandarea 2014/710/



UE prin care a revizuit lista piețelor relevante din domeniul comunicațiilor electronice recomandate pentru reglementare preventivă și a redefinit piețele de acces cu ridicata la puncte fixe, ANRCETI și-a propus în cadrul iterației a 4-a a analizei piețelor relevante, demarată în anul 2016, să analizeze aceste piețe sub aspectul corespunderii lor cu cele specificate în Recomandarea Comisiei Europene 2014/710/UE.

În urma analizei în iterația a 4-a a piețelor de acces cu ridicata la puncte fixe, efectuată în baza Recomandării 2014/710/UE, ANRCETI a redefinit aceste piețe după cum urmează:

- piața accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un post fix în piața de furnizare cu ridicata de servicii de acces local la puncte fixe;
- piața accesului cu ridicata la comunicații în bandă largă în piața de furnizare cu ridicata de servicii de acces central la puncte fixe pentru produse de larg consum;
- piața de furnizare cu ridicata a unor segmente terminale de linii închiriate, indiferent de tehnologia utilizată pentru punerea la dispoziție de capacitate închiriată sau rezervată în piața de furnizare cu ridicata a serviciilor de acces de înaltă calitate la puncte fixe.

Având în vedere Recomandarea 2014/710/UE, ANRCETI a efectuat, de asemenea, modificările susmenționate în HCA nr. 85 din 28.04.2009 privind definirea listei piețelor relevante de rețele și/sau servicii de comunicații electronice.

Per total, în cursul anului 2017 ANRCETI a efectuat analiza în iterația a 4-a a șase piețe de rețele și servicii de comunicații electronice, precum urmează:

- 1) Piața accesului utilizatorilor finali, persoane fizice și juridice, la un post fix din rețeaua publică de telefonie (Piața 1);
- 2) Piața de terminare a apelurilor voce în rețelele proprii de telefonie fixă (Piața 3);
- 3) Piața de furnizare cu ridicata de servicii de acces local la puncte fixe (Piața 4);
- 4) Piața de furnizare cu ridicata de servicii de acces central la puncte fixe pentru produse de larg consum (Piața 5);
- 5) Piața de furnizare cu ridicata a serviciilor de acces de înaltă calitate la puncte fixe (Piața 6);
- 6) Piața de furnizare cu ridicata a unor segmente-trunchi de linii închiriate, indiferent de tehnologia utilizată pentru punerea la dispoziție de capacitate

închiriată sau rezervată (Piața 8).

Piața accesului utilizatorilor finali, persoane fizice și juridice, la un post fix din rețeaua publică de telefonie

În urma efectuării analizei în iterația a 4-a a pieței accesului utilizatorilor finali, persoane fizice și juridice, la un post fix din rețeaua publică de telefonie (Piața 1) ANRCETI a ajuns la concluzia că definirea pieței respective nu diferă de cea stabilită în cadrul primelor trei iterații ale 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, a arătat că S.A. „Moldtelecom” continuă să dețină putere semnificativă pe această piață și, respectiv, a fost desemnată, prin HCA nr. 52 din 28.12. 2017, drept furnizor cu putere semnificativă pe piața dată.

Prin aceeași hotărâre Consiliul de Administrație a decis să mențină obligațiile speciale preventive impuse anterior S.A. „Moldtelecom” în calitate de furnizor cu putere semnificativă pe Piața 1.

Piața de terminare a apelurilor voce în rețelele proprii de telefonie fixă

Analiza pieței de terminare a apelurilor voce în rețelele proprii de telefonie fixă (Piața 3) a fost inițiată de ANRCETI în anul 2016 și finalizată, inclusiv prin luarea măsurilor de reglementare preventivă a acestora în anul 2017.

În urma analizei privind identificarea Pieței 3, concluzia ANRCETI privind definirea acestei piețe în ceea ce privește limitele ei a fost aceeași ca și în cadrul iterațiilor anterioare, limitele geografice ale pieței în cauză au fost determinate drept teritoriul național, iar Testul celor trei criterii a demonstrat că piața dată este în continuare susceptibilă reglementării preventive.

Analiza detaliată a Pieței 3 a arătat că toți furnizorii de telefonie fixă au putere semnificativă pe piețele de terminare a apelurilor în rețelele proprii de telefonie fixă, însă puterea de influențare a piețelor din aval este diferită între S. A. „Moldtelecom” și ceilalți furnizori. Astfel, toți furnizorii de telefonie fixă au fost desemnați, prin HCA nr. 11 - 30 din 30.03.2017, drept furnizori cu putere semnificativă pe piața de terminare a apelurilor în rețelele proprii de telefonie fixă.



Prin aceleași hotărâri, Consiliul de Administrație a decis menținerea obligațiilor speciale preventive impuse anterior furnizorilor desemnați cu putere semnificativă pe Piața 3 și le-a pus în sarcină aplicarea unor noi prețuri maxime ce pot fi percepute de furnizorul ofertant pentru furnizarea serviciului de terminare a apelurilor în rețeaua proprie de telefonie fixă. Conform hotărârilor ANRCETI, aceste prețuri vor fi diminuate gradual, în cinci etape a câte jumătate de an, în perioada 01.07.2017 - 01.07.2019, pentru a le aduce la nivelul costurilor identificate de ANRCETI în urma analizei de piață efectuată în anul 2016.

Piața de furnizare cu ridicata de servicii de acces local la puncte fixe

După primele trei iterații ale analizei pieței accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un post fix, efectuate în conformitate cu Recomandarea 2007/879/CE, în anul 2017 ANRCETI a îndeplinit acest exercițiu conform Recomandării 2014/710/UE și a redefinit această piață în piața de furnizare cu ridicata de servicii de acces local la puncte fixe (Piața 4).

În urma analizei privind identificarea Pieței 4 ANRCETI a constatat că această piață cuprinde servicii de acces necondiționat total la bucla și sub-bucla locală de cupru, acces partajat la bucla locală de cupru, accesul total la bucla locală bazată pe fibră optică și accesul local virtual necondiționat (VULA - virtual unbundled local access). Limitele geografice ale pieței menționate au fost determinate drept teritoriul național, iar Testul celor trei criterii a demonstrat că această piață este susceptibilă reglementării preventive.

În baza concluziilor din analiza detaliată a Pieței 4, ANRCETI a aprobat HCA nr. 42 din 14.11. 2017 privind măsurile de reglementare preventivă a acestei piețe, prin care a desemnat S. A. „Moldtelecom” drept furnizor cu putere semnificativă pe piața dată. Prin aceeași hotărâre, ANRCETI a menținut obligațiile speciale preventive puse anterior în sarcina S.A. „Moldtelecom” pe piața accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un post fix și i-a impus suplimentar obligația de furnizare a accesului necondiționat local virtual (VULA), inclusiv a facilităților asociate ca parte a obligațiilor de pe Piața 4.

Piața de furnizare cu ridicata de servicii de acces central la puncte fixe pentru produse de larg consum

După efectuarea analizei în iterația a 4-a a pieței accesului cu ridicata la comunicații în bandă largă,

conform Recomandării 2014/710/UE, ANRCETI a redefinit această piață în piața de furnizare cu ridicata de servicii de acces central la puncte fixe pentru produse de larg consum (Piața 5).

Analiza privind identificarea Pieței 5 a arătat că aceasta cuprinde servicii de acces de tip bitstream bazate pe rețele de cupru și fibră optică. Limitele geografice ale pieței menționate au fost determinate drept teritoriul național, iar Testul celor trei criterii a demonstrat că această piață este susceptibilă reglementării preventive.

În baza concluziilor din analiza detaliată a Pieței 5, ANRCETI a desemnat, prin HCA nr. 43 din 14.11.2017, S.A. „Moldtelecom” drept furnizor cu putere semnificativă pe această piață și a menținut obligațiile speciale preventive puse anterior în sarcina S.A. „Moldtelecom” pe piața accesului cu ridicata la comunicații în bandă largă.

Piața de furnizare cu ridicata a serviciilor de acces de înaltă calitate la puncte fixe

ANRCETI a efectuat în iterația a 4-a analiza pieței de furnizare cu ridicata a unor segmente terminale de linii închiriate, indiferent de tehnologia utilizată pentru punerea la dispoziție de capacitate închiriată sau rezervată în conformitate cu Recomandarea 2014/710/UE și a redefinit această piață în piața de furnizare cu ridicata a serviciilor de acces de înaltă calitate la puncte fixe (Piața 6).

Analiza privind identificarea Pieței 6 a arătat că această piață cuprinde servicii de furnizare a segmentelor terminale de linii închiriate, indiferent de legăturile de transmisie, tehnologiile utilizate și capacități de transmisie, pentru punerea la dispoziție de capacitate închiriată sau rezervată. Limitele geografice ale pieței menționate au fost determinate drept teritoriul național, iar Testul celor trei criterii a demonstrat că această piață este susceptibilă reglementării preventive.

În baza concluziilor din analiza detaliată a Pieței 6, Consiliul de Administrație al ANRCETI a aprobat Hotărârea sa nr. 53 din 28.12. 2017 privind măsurile de reglementare preventivă a pieței menționate, prin care a desemnat S.A. „Moldtelecom” drept furnizor cu putere semnificativă pe piața dată și a menținut obligațiile speciale preventive puse anterior în sarcina acestui furnizor pe piața de furnizare cu ridicata a unor segmente terminale de linii închiriate, indiferent de tehnologia utilizată pentru punerea la dispoziție de capacitate închiriată sau rezervată.



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

În urma efectuării în iterația a 4-a a analizei privind identificarea pieței de furnizare cu ridicata a unor segmente-trunchi de linii închiriate, indiferent de tehnologia utilizată pentru punerea la dispoziție de capacitate închiriată sau rezervată (Piața 8), concluzia ANRCETI privind definirea acestei piețe în ceea ce privește limitele ei a fost aceeași ca și în cadrul iterațiilor anterioare, iar limitele geografice ale pieței în cauză au fost determinate drept teritoriul național.

Totodată, Testul celor trei criterii aplicat de ANRCETI în cadrul analizei Pieței 8 a demonstrat că această piață nu este susceptibilă reglementării preventive fiind caracterizată de existența tendinței către o concurență efectivă. În susținerea acestei ipoteze ANRCETI a invocat următoarele argumente:

- numărul furnizorilor de linii închiriate a unor segmente-trunchi a crescut de la un furnizor în anul 2010 (S.A. „Moldtelecom”) la cinci furnizori în anul 2016;
- în funcție de circuitele furnizate, cota de piață a S.A. „Moldtelecom” pe Piața 8 s-a micșorat de la 100% în anul 2010 la 39,86% în anul 2016;
- în funcție de veniturile obținute, cota de piață a S.A. „Moldtelecom” pe piața dată s-a micșorat de la 100% în anul 2010 la 37,74% în anul 2016;
- nivelul de concentrare a Pieței 8 a scăzut, în funcție de venituri, de la valoarea 1 a indicelui IHH în anul 2010 la 0,4703 în anul 2016, iar în funcție de circuitele furnizate, de la 1 la 0,2959.

În consecință, ANRCETI a stabilit că Piața 8 nu mai întrunește caracteristicile unei piețe susceptibile reglementării preventive și a decis retragerea obligațiilor speciale puse anterior în sarcina S. A. „Moldtelecom” în legătură cu puterea sa semnificativă pe această piață. Hotărârea respectivă a intrat în vigoare la data de 1 ianuarie 2018. Prin aceeași hotărâre ANRCETI a exclus Piața 8 din lista piețelor relevante de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, aprobată prin HCA nr. 85 din 28.04.2009.

Reglementarea accesului la serviciile publice de comunicații electronice furnizate prin intermediul codurilor de acces

ANRCETI a operat, prin HCA nr. 07 din 30.03. 2017, modificări la HCA nr.11 din 07.04.2010 privind reglementarea accesului la serviciile publice de comunicații electronice furnizate prin intermediul codurilor de acces „1600-1639” (în continuare - Hotărârea nr.11/2010) pentru a asigura funcționarea optimală

a mecanismului de stabilire a tarifelor la serviciile de origine și de terminare a apelurilor utilizatorilor către aceste coduri de acces.

Prin aceste modificări ANRCETI a adus HCA nr.11/2010 în concordanță cu prevederile hotărârilor sale privind măsurile de reglementare a pieței de terminare a apelurilor voce în rețelele proprii de telefonie mobilă aprobate în urma analizei în iterația a 4-a a acestei piețe. Prin hotărârile respective ANRCETI a modificat tariful maxim pe care furnizorii de telefonie mobilă îl pot percepe pentru serviciul de terminare a apelurilor în rețeaua proprie de telefonie mobilă și a stabilit valoarea acestuia în euro, în timp ce, până la 31 decembrie 2016, acest tarif era stabilit în dolari SUA.

Aplicarea amendamentelor la HCA nr.11/2010 a permis restabilirea mecanismului de funcționare a serviciului de apeluri ale utilizatorilor către codurile de acces „1600-1639” și implementarea unei noi modalități de determinare a tarifului pentru acest serviciu. Dacă anterior la stabilirea tarifului respectiv se lua în considerare cursul anual mediu de schimb al dolarului SUA prognozat în Legea bugetului pentru anul în curs, atunci după intrarea în vigoare a modificărilor la HCA nr. 11/2010 se ia în calcul rata oficială medie de schimb al leului moldovenesc față de USD/EUR pentru ultimele trei luni depline până la stabilirea tarifului respectiv.

1.1.2 Reglementarea utilizării resurselor de numerotare

În anul de referință, ANRCETI a actualizat Procedura privind administrarea resurselor de numerotare telefonică, aprobată prin HCA nr. 58 din 21.12.2010, cu modificările și completările ulterioare, și HCA nr.79 din 17.04.2009 privind reglementarea furnizării serviciilor prin numere cu acces gratuit pentru apelant *Freephone* în rețelele publice de comunicații electronice.

Primul act normativ a fost adus în concordanță cu modificările operate în Planul Național de Numerotare (PNN) și, totodată, completat, la solicitarea furnizorilor, cu un mecanism ce permite evitarea taxării duble pentru utilizarea resurselor de numerotare în aceeași lună.

Având în vedere că noua redacție a pct. 22 din PNN prevede că numerele naționale scurte de forma 11x se atribuie și se utilizează în conformitate cu reglementările speciale emise de către autoritatea de reglementare, ANRCETI a exclus din pct. 1 din Anexa Procedurii privind administrarea resurselor de numerotare telefonică sintagma „112 – număr unic pentru apelurile de urgență”. Prin modificarea respectivă numerele naționale scurte de forma 11x pentru servicii de urgență și pentru alte servicii armonizate la nivel european au fost exceptate



de necesitatea utilizării acestora în baza licențelor corespunzătoare.

Pentru a nu admite ca furnizorii, în anumite situații, să achite o plată nejustificată pentru utilizarea resurselor de numerotare, dar și pentru evitarea taxării duble pentru aceeași lună, ANRCETI a stabilit, prin modificările operate în HCA nr. 58 din 21.12.2010, că în plățile pentru resursele de numerotare se includ: a) plata pentru luna obținerii dreptului de utilizare a resurselor date și b) plata pentru luna încetării dreptului de utilizare a acestora.

Cel de-al doilea act normativ (HCA nr. 79 din 17.04.2009) a fost revizuit de către ANRCETI în baza recentelor recomandări ale CEPT/ECC și ITU – T prin stabilirea unei proceduri simple și clare de deschidere de către furnizorii serviciilor de telefonie din țară a accesului gratuit al apelanților la numerele *Freephone* naționale, inclusiv al persoanelor aflate în roaming, dar și în afara Republicii Moldova, în cazul în care acesta este posibil din punct de vedere tehnic și economic. Având în vedere recomandările menționate, ANRCETI a stabilit că, în cazul în care, din punct de vedere tehnic și economic, nu este posibilă oferirea accesului gratuit la serviciile *Freephone*, furnizorul ofertant din Republica Moldova are obligația să informeze apelantul, până la stabilirea conexiunii cu apelatul, despre aplicarea unei taxe pentru accesul la serviciile *Freephone*, prin expedierea unui mesaj textual sau difuzarea unui mesaj vocal.

1.2 Reglementarea comunicațiilor poștale

În temeiul art. 19 al Legii nr. 36/2016, ANRCETI a emis HCA nr. 32 din 25.05.2017 privind termenul de

reclamare și păstrare a trimerilor poștale expediate prin intermediul furnizorului de serviciu poștal universal, acțiune îndreptată spre crearea unor condiții transparente și corecte în raport cu participanții la piața comunicațiilor poștale.

Prin Hotărârea sa ANRCETI a stabilit că Î. S. "Poșta Moldovei", în calitate de furnizor de serviciu poștal universal (SPU), are obligația de a păstra bunurile materiale din trimiterile poștale nereclamate timp de 9 luni din data depunerii acestora. La stabilirea termenului de păstrare a bunurilor din trimiterile poștale nereclamate, ANRCETI a ținut cont de necesitatea asigurării de către Î. S. "Poșta Moldovei" a nivelului corespunzător de calitate a serviciilor furnizate, dar și de crearea condițiilor adecvate de activitate pentru acest furnizor.

Legea nr. 36/2016 stabilește că bunurile materiale din trimiterile poștale, expediate prin intermediul furnizorului SPU, care nu au putut fi predate destinatarilor și expeditorilor, după expirarea termenelor de reclamare și de păstrare stabilite de autoritatea de reglementare, se vor valorifica sau distruge de către furnizorul SPU în conformitate cu Regulile privind prestarea serviciilor poștale, act normativ aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1457 din 30.12.2016.

În același an, pentru a elucida modalitățile de punere în practică a normelor legale, prevăzute de actele normative din domeniul comunicațiilor poștale, ANRCETI a elaborat și publicat pe pagina sa web oficială Ghidul furnizorului de servicii poștale.



2 Monitorizarea executării actelor normative

În activitatea de monitorizare a executării prevederilor legislației în vigoare și a actelor de reglementare în domeniile din competența sa, ANRCETI s-a axat pe verificarea modului de implementare a Legii privind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice nr.28 din 10.03. 2016 (în continuare - Legea nr.28/2016), pe îndeplinirea obligațiilor speciale preventive impuse furnizorilor de comunicații electronice cu putere semnificativă pe piețele relevante, pe respectarea de către furnizori a obligațiilor de măsurare și publicare a valorilor parametrilor de calitate a serviciilor de comunicații electronice, precum și a regulilor de utilizare a resurselor de numerotare.

2.1 Implementarea Legii privind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii

În anul 2017, ANRCETI s-a concentrat atât pe monitorizarea procesului de implementare a Legii nr.28/2016 și de aplicare a reglementărilor emise de ea în acest sens, cât și pe informarea furnizorilor, entităților publice de diferite nivele cu privire la drepturile și obligațiile ce le revin conform prevederilor Legii nr.28/2016. În realizarea acestui exercițiu, ANRCETI s-a ghidat de necesitatea fundamentării unei poziții unice cu privire la aplicarea uniformă a prevederilor Legii nr.28/2016, stabilind unele criterii unitare de abordare a normelor legale.

În acest sens, ANRCETI a elaborat și a publicat, în luna mai 2017, pe pagina sa web oficială Ghidul privind accesul pe proprietăți, care vine să ofere clarificări și îndrumări pentru furnizorii de comunicații electronice, entitățile publice de diferite nivele, proprietarii privați și deținătorii de infrastructură fizică în vederea aplicării regimului de acces pe proprietăți publice sau private și de utilizare partajată a infrastructurii asociate rețelelor de comunicații electronice.

Ulterior, în luna octombrie, ANRCETI a elaborat și publicat pe pagina sa web oficială încă un amplu material informativ, intitulat *Acțiunile ce derivă din Legea nr. 28/2016*, în care sunt descriși pașii pe care trebuie să-i facă părțile implicate în implementarea acestei legi în vederea obținerii și exercitării dreptului de acces pe proprietăți și de utilizare partajată a infrastructurii asociate rețelelor de comunicații electronice. Documentul precizează acțiunile ce urmează a fi îndeplinite de către solicitant și respondent, dar și prescripțiile, termenele de realizare a acestora cu indicarea temeiului legal pe care se fundamentează acțiunile respective.

În cadrul campaniei de informare, ANRCETI a remis către 935 de primării scrisori de informare despre prevederile de bază ale Legii nr.28/2016, drepturile și obligațiile ce le revin autorităților publice locale conform acestei legi. Ulterior, în urma analizei condițiilor de acces pe proprietăți prezentate de unele autorități publice, ANRCETI a decis elaborarea unui model unic al acestor condiții, model care ulterior a fost publicat, cu titlu de recomandare, pe pagina sa web oficială. Cu această ocazie, ANRCETI a expediat repetat scrisori celor 935 de primării din republică, în care le-a recomandat să utilizeze modelul de referință în procesul de stabilire a condițiilor de acces pe proprietăți. În urma acestor acțiuni, până la finalul anului 2017, entitățile publice - titulari ai dreptului de administrare a proprietății au transmis către ANRCETI, așa cum prevede Legea nr. 28/2016, 84 de condiții de acces pe proprietăți publice, care ulterior au fost publicate pe pagina sa web oficială.

În cursul anului 2017, ANRCETI a mai desfășurat 18 ședințe de lucru cu mai mulți furnizori de comunicații electronice la care au fost discutate probleme legate de procesul de aplicare a prevederilor Legii nr.28/2016. În același timp, specialiștii ANRCETI au acordat suportul metodologic necesar, solicitat prin telefon, e-mail și din oficiu entităților și/sau persoanelor implicate în procesul de implementare a Legii nr.28/2016.

ANRCETI consideră că deși după intrarea în vigoare a Legii nr.28/2016 furnizorii de comunicații electronice și-au consolidat drepturile de acces pe proprietăți și de utilizare partajată a infrastructurii, deocamdată este devreme să vorbim despre efectele reale ale acestei legi asupra întregii piețe de comunicații electronice. Ele vor fi vizibile după o perioadă mai mare de timp, deoarece un an și jumătate de implementare a Legii nr.28/2016 este o perioadă relativ scurtă pentru a vedea toate schimbările produse în sector în urma aplicării acestei legi. La etapa actuală, putem afirma că în anul 2017 s-a atestat o îmbunătățire evidentă a modului de exercitare a drepturilor de acces pe proprietăți și utilizare partajată a infrastructurilor de către furnizori. Până la finalul acestui an au fost încheiate peste 500 de contracte de acces pe proprietăți publice, fapt ce a condus la reducerea costurilor pentru construirea (instalarea), întreținerea, demontarea, înlocuirea, transferul sau re tehnologizarea rețelelor publice de comunicații electronice ori a elementelor de infrastructură necesare susținerii acestora.

2.2 Verificarea îndeplinirii obligațiilor impuse furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele relevante

În anul 2017, ANRCETI a monitorizat respectarea cadrului de reglementare a relațiilor între furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice pri-



vind interconectarea rețelor respective, accesul la infrastructura și serviciile asociate, precum și interoperabilitatea serviciilor. În realizarea acestui exercițiu, ANRCETI s-a axat pe verificarea respectării de către furnizori a cadrului de reglementare menționat, în particular a hotărârilor Consiliul de Administrație din anii 2016 – 2017 privind măsurile de reglementare preventivă a piețelor relevante.

În acest sens, ANRCETI a verificat îndeplinirea obligațiilor speciale preventive puse în sarcina furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele relevante, în particular a obligațiilor ce vizează asigurarea transparenței termenelor, condițiilor tehnice și comerciale, inclusiv a prețurilor aplicate și altor informații detaliate referitoare la acces și interconectare ce se conțin în ofertele de referință și acordurile de acces și interconectare prezentate de furnizorii respectivi.

În legătură cu punerea în aplicare a noului preț maximal ce poate fi perceput de furnizorul-ofertant pentru furnizarea serviciului de terminare a apelurilor naționale în rețeaua proprie de telefonie mobilă, aprobat prin HCA nr. 37 – 39 din 29.12.2016 privind măsurile de reglementare preventivă a pieței de terminare a apelurilor voce în rețeaua proprie de telefonie mobilă (Piața 7), furnizorii cu putere semnificativă pe piața respectivă S.A. "Moldtelecom", S.A. "Orange Moldova" și S.A. "Moldcell" au operat modificările corespunzătoare în ofertele de referință și în acordurile de interconectare încheiate anterior. Ulterior, toți cei trei furnizori au publicat ofertele sale de referință în corespundere cu cerințele stabilite de ANRCETI.

O situație similară a fost constatată și în urma intrării în vigoare a HCA nr. 11 – 30 din 30.03.2017 privind măsurile de reglementare preventivă a pieței de terminare a apelurilor voce în rețeaua proprie de telefonie fixă (Piața 3), prin care a fost diminuat prețul maximal ce poate fi perceput de furnizorul - ofertant pentru furnizarea serviciului nominalizat. Astfel, furnizorii desemnați ca având putere semnificativă pe Piața 3 au semnat 91 de amendamente la acordurile de interconectare, patru acorduri de interconectare directă și trei acorduri de interconectare indirectă. În urma verificării acestor documente, specialiștii ANRCETI au constatat că ele au fost întocmite în deplină corespundere cu reglementările în vigoare.

În același timp, ANRCETI a supus verificării modul în care S.A. "Moldtelecom" respectă obligațiile sale speciale impuse în legătură cu puterea sa semnificativă pe patru piețe relevante (a accesului utilizatorilor finali, persoane fizice și juridice, la posturi fixe din rețeaua publică de telefonie; de furnizare cu ridicata de servicii de acces local la puncte fixe; de furni-

zare cu ridicata de servicii de acces central la puncte fixe pentru produse de larg consum; de furnizare cu ridicata a serviciilor de acces de înaltă calitate la puncte fixe). Specialiștii ANRCETI au constatat că S.A. "Moldtelecom" a creat condiții optime pentru asigurarea accesului nediscriminatoriu la infrastructura sa asociată pentru toți furnizorii solicitanți de a obține acest acces și nu a admis practici abuzive sau blocări în derularea acestui proces, fapt care a stimulat creșterea gradului de utilizare a infrastructurii S.A. "Moldtelecom".

Evoluția pieței de furnizare a serviciilor de acces și interconectare în anul 2017 arată că ANRCETI a asigurat facilitarea derulării eficiente a acordurilor de acces și interconectare în scopul promovării concurenței și al asigurării interoperabilității serviciilor, iar furnizorii cu putere semnificativă pe piețele relevante au acționat în mod transparent și în strictă conformitate cu cerințele stabilite de ANRCETI.

2.3 Măsurarea și raportarea parametrilor de calitate a serviciilor de comunicații electronice

În anul de referință, ANRCETI a continuat monitorizarea modului în care furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice respectă obligațiile de măsurare, prezentare și publicare a valorilor parametrilor de calitate ale serviciilor furnizate, obligații stabilite în HCA nr.278 din 17.11.2009, cu modificările și completările ulterioare. Conform acestei hotărâri, furnizorii au obligația de a măsura, prezenta ANRCETI și publica trimestrial în oficiile comerciale și/sau pe paginile sale de Internet informațiile cu privire la valorile măsurate ale parametrilor de calitate pentru patru tipuri de servicii: telefonie fixă, acces la Internet, telefonie mobilă și televiziune contra plată.

Parametrii de calitate a celor patru tipuri de servicii se referă, în principal, la termenele de conectare la rețea a utilizatorilor finali și de începere a furnizării serviciului respectiv, viteza de transfer a datelor, termenele de remediere a deranjamentelor tehnice în rețea, frecvența reclamațiilor parvenite de la utilizatori, termenele de soluționare a acestor reclamații etc.

În urma conlucrării ANRCETI cu furnizorii care au obligația de măsurare și prezentare a valorilor parametrilor de calitate ale serviciilor prestate, în anul 2017 numărul furnizorilor care și-au onorat această obligație a înregistrat, față de anul 2016, o creștere ușoară (de 1,2%) și s-a ridicat la 95,2% din numărul total al furnizorilor care au obligația respectivă. În funcție de tipul serviciilor prestate, obligația menționată a fost onorată de către toți furnizorii de rețele și servicii de telefonie mobilă, de către 96,5 la sută din furnizorii de rețele și servicii de telefonie fixă, de 95,4% din furnizo-



rii serviciilor de acces la Internet și de către 95,9% din furnizorii serviciilor de televiziune contra plată.

În baza informațiilor privind valorile măsurate ale parametrilor de calitate ale serviciilor prezentate de către furnizori, ANRCETI a elaborat și publicat pe pagina sa web oficială rapoarte trimestriale cu privire la rezultatele monitorizării informațiilor respective. Pentru a asigura accesul utilizatorilor finali la toate informațiile raportate de furnizori, acestea au fost publicate pe pagina web oficială a ANRCETI. Publicarea acestor informații are scopul de a-i familiariza pe consumatori cu nivelul de calitate a serviciilor de comunicații electronice pe care aceștia le folosesc sau intenționează să le contracteze. Toate informațiile la această temă se regăsesc pe site-ul oficial al ANRCETI la adresele <http://anrceti.md/fileupload/77> și http://anrceti.md/parametri_calitate_trimestrial.

De menționat că în anul 2017 majoritatea furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice s-au încadrat în limita valorilor recomandate de ANRCETI pentru parametrii de calitate ale celor patru tipuri de servicii. O parte din furnizori, cel mai frecvent din cauza unor calamități naturale, au depășit termenii stabiliți pentru frecvența reclamațiilor privind deranjamentele tehnice în rețea și pentru durata remedierii acestor deranjamente.

2.4 Utilizarea resurselor de numerotare

În anul de referință, ANRCETI a monitorizat modul de utilizare a resurselor de numerotare atribuite furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice prin prisma respectării de către aceștia a condițiilor de licență și a regulilor stabilite în Proce-

dura privind administrarea resurselor de numerotare telefonică, aprobată prin HCA nr. 58 din 21.12.2010, cu modificările și completările ulterioare.

Conform datelor ANRCETI, din cei 38 de furnizori care aveau obligația să prezinte, conform prevederilor *Legii nr.241/2007*, rapoarte privind utilizarea resurselor de numerotare pentru anul precedent, 35 - și-au onorat această obligație, iar trei – au neglijat norma legală, fapt pentru care au fost avertizați asupra consecințelor neînlăturării acestei abateri.

Analiza efectuată de ANRCETI arată că cei 35 de furnizori care au prezentat rapoartele pentru anul 2017 au respectat condițiile licențelor de utilizare a resurselor de numerotare și prevederile procedurii menționate. Conform analizei, în perioada de raportare din 6 160 000 de numere atribuite furnizorilor pentru rețele și servicii de comunicații electronice furnizate la puncte mobile, au fost utilizate 4 922 989 de numere, ceea ce constituie circa 79,9% din numărul lor total, iar din 1 679 200 de numere alocate pentru rețele și servicii de comunicații electronice furnizate la puncte fixe au fost utilizate 1 172 710 sau 69,8% din totalul acestor resurse. Alte date despre gradul de utilizare a resurselor de numerotare în ultimii doi ani se regăsesc în diagrama de mai jos.

Datele din diagramă arată că în anul 2017 gradul de utilizare a resurselor de numerotare atribuite pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice furnizate la puncte mobile a scăzut, față de anul 2016, cu 7%, iar a resurselor alocate pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice furnizate la puncte fixe practic a rămas la nivelul anului 2016. Scăderea nivelului de utilizare a resurselor de numerotare

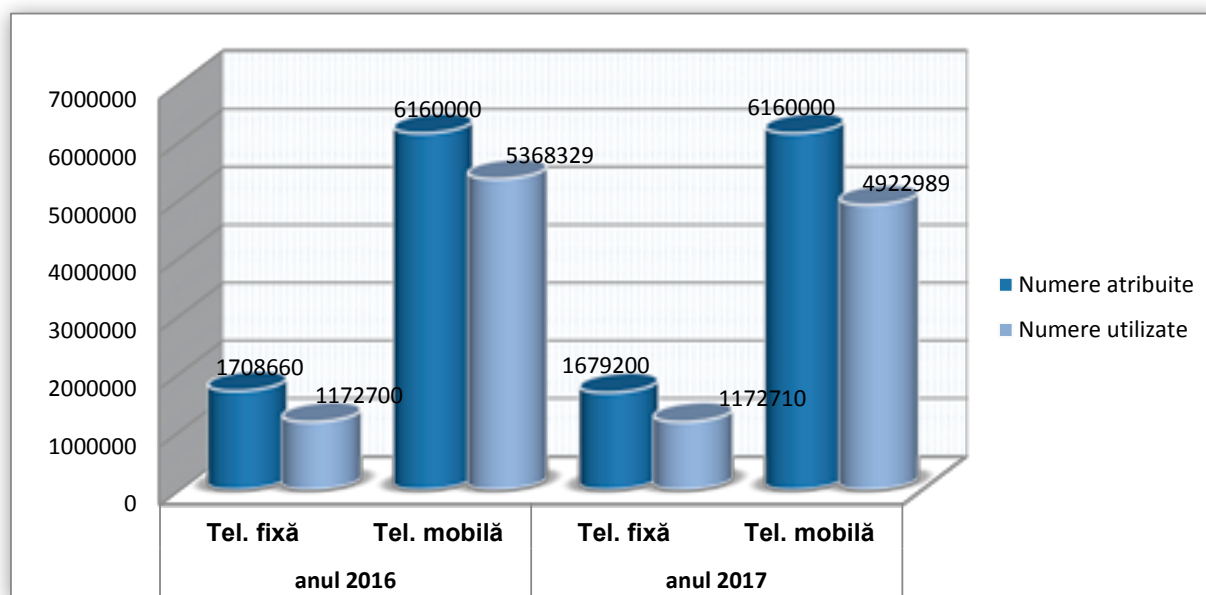


Diagrama 1 Gradul de utilizare a resurselor de numerotare atribuite pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice furnizate la puncte fixe și la puncte mobile în perioada 2016 - 2017

Sursa: ANRCETI



pentru comunicațiile electronice furnizate la puncte mobile este cauzată de tendința tot mai pronunțată de saturație a acestei piețe, iar stagnarea gradului de utilizare a numerelor pentru comunicațiile electronice furnizate la puncte fixe - de diminuarea cererii pe această piață în urma migrării abonaților de telefonie fixă la serviciile de telefonie mobilă și la cele furnizate prin IP telefonie.

3 Autorizarea generală și licențierea activităților în sectoarele reglementate de ANRCETI

Furnizarea rețelor și serviciilor de comunicații electronice și poștale se realizează în condițiile regimului de autorizare generală, regim implementat de către ANRCETI în conformitate cu prevederile Legii nr. 241/2007 și Legii nr. 36/2016. Acest regim este unul gratuit și oferă întreprinzătorilor dreptul de a furniza rețele publice de comunicații electronice, servicii de comunicații electronice accesibile publicului și servicii poștale pe un termen nelimitat.

În același an, ANRCETI a eliberat furnizorilor autorizații pentru furnizarea rețelor și/sau serviciilor de comunicații electronice, în baza cererilor (declarațiilor) depuse, licențe pentru utilizarea canalelor/frecvențelor radio și a resurselor de numerotare. În același timp, în intervalul 1 ianuarie -26 octombrie 2017, ANRCETI a

acordat, în temeiul Legii privind reglementarea prin licențiere a activității de întreprinzător nr.451-XV din 30.07.2001 (în continuare - Legea nr. 451/2001), licențe pentru serviciile de creare, implementare și de asigurare a funcționării sistemelor informaționale automatizate de importanță statală, inclusiv a produselor program. Începând cu data de 27 octombrie 2017, când Legea nr. 451/2001 a fost abrogată prin Legea nr. 185/2017, ANRCETI nu mai eliberează licențe pentru genul de activitate menționat pe motiv că acesta, conform legii, nu este supus regimului de licențiere.

3.1 Autorizarea generală a furnizării rețelor și serviciilor de comunicații electronice

Pe parcursul anului 2017, ANRCETI a autorizat și înscris în Registrul public al furnizorilor de comunicații electronice 21 de solicitanți de a desfășura activități în domeniul comunicațiilor electronice. Dintre furnizorii noi intrați pe piață 15 - au ales să furnizeze atât rețele, cât și servicii de comunicații electronice, doi - doar rețele, iar patru - numai servicii de comunicații electronice. Cele mai solicitate tipuri de rețele și servicii au fost rețelele publice terestre de acces la puncte fixe, serviciile de acces la Internet și cele de retransmisie a programelor audiovizuale.

Conform situației din 31.12.2017, în Registrul public al furnizorilor de comunicații electronice erau înscrși 549 de furnizori de rețele și servicii de comunicații

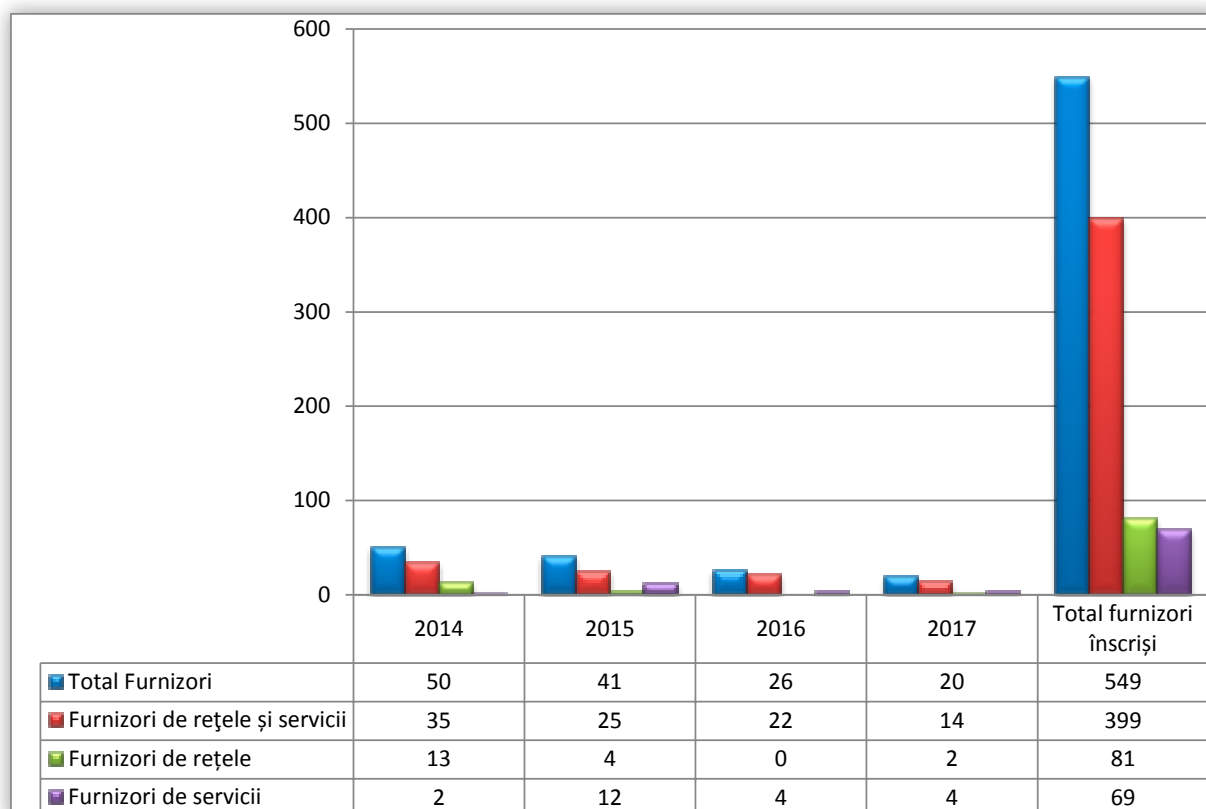


Diagrama 2 Dinamica autorizărilor pentru furnizarea rețelor și serviciilor de comunicații electronice în perioada 2014-2017

Sursa: ANRCETI

electronice, numărul total al acestora fiind în scădere ușoară față de cel înregistrat în anul 2016. În comparație cu acest an, numărul furnizorilor care dețineau dreptul de a furniza atât rețele, cât și servicii de comunicații electronice a crescut cu 1,8% și a constituit 399, al celor ce furnizau doar rețele a scăzut cu 8% și a alcătuit 81, iar al celor ce furnizau doar servicii s-a micșorat cu 2,8% și a totalizat 69. Alte date despre evoluția procesului de autorizare generală a furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice în anii 2014 – 2017 se conțin în Diagrama 2.

De menționat că în anul 2017 24 de furnizori au modificat notificările inițiale în legătură cu extinderea activităților, suplinindu-le cu alte tipuri de rețele și/sau servicii de comunicații electronice sau în legătură cu modificarea adreselor lor juridice. În aceeași perioadă, 23 de furnizori au renunțat din diferite motive la dreptul de furnizare a rețelelor și/sau serviciilor de comunicații electronice, fiind ulterior radiați din Registrul public al furnizorilor.

3.2 Autorizarea generală a furnizării serviciilor poștale

Anul 2017 este al doilea an de implementare de către ANRCETI a regimului de autorizare generală a furnizării serviciilor poștale. În cursul acestui an ANRCETI a autorizat, în baza notificărilor recepționate, și a înscris în Registrul public al furnizorilor de servicii poștale 13 întreprinzători.

Din cei 13 întreprinzători, 10 - au ales să furnizeze atât servicii din sfera serviciului poștal universal, cât și din afara sferei acestui serviciu, iar trei - au optat doar

pentru serviciile din afara sferei serviciului poștal universal. Totodată, un furnizor a fost radiat, la solicitare, din Registrul public al furnizorilor.

La 31 decembrie 2017 în Registrul public al furnizorilor de comunicații poștale erau înscrși 40 de furnizori. Dintre aceștia, 27 - dețin dreptul de a furniza atât servicii din sfera serviciului poștal universal, cât și din afara sferei acestui serviciu, iar 13 - doar servicii din afara sferei serviciului poștal universal.

3.3 Licențierea activităților de utilizare a canalelor/frecvențelor radio

În anul 2017, ANRCETI a eliberat, în baza cererilor depuse de furnizorii autorizați, 15 licențe de utilizare a canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice și a reperfectat șapte licențe obținute anterior de furnizori în scopul extinderii ariei de furnizare a serviciilor. Totodată, ANRCETI a acceptat, la cerere, cesionarea unei licențe de utilizare a canalelor radio.

Comparativ cu anul 2016, numărul licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio eliberate de ANRCETI a crescut cu 15%. Această creștere s-a datorat, în temei, procesului de reînnoire a licențelor expirate în decursul anului 2017.

Din cele 15 licențe, 14 - au fost eliberate pentru difuzarea programelor audiovizuale pe cale radioelectrică terestră (zece - pentru radiodifuziune și patru - pentru televiziune) și o licență a fost acordată Î.S. "Radiocomunicații" pentru utilizarea temporară a canalelor 56 și 58 de televiziune în scopul testării rețelelor

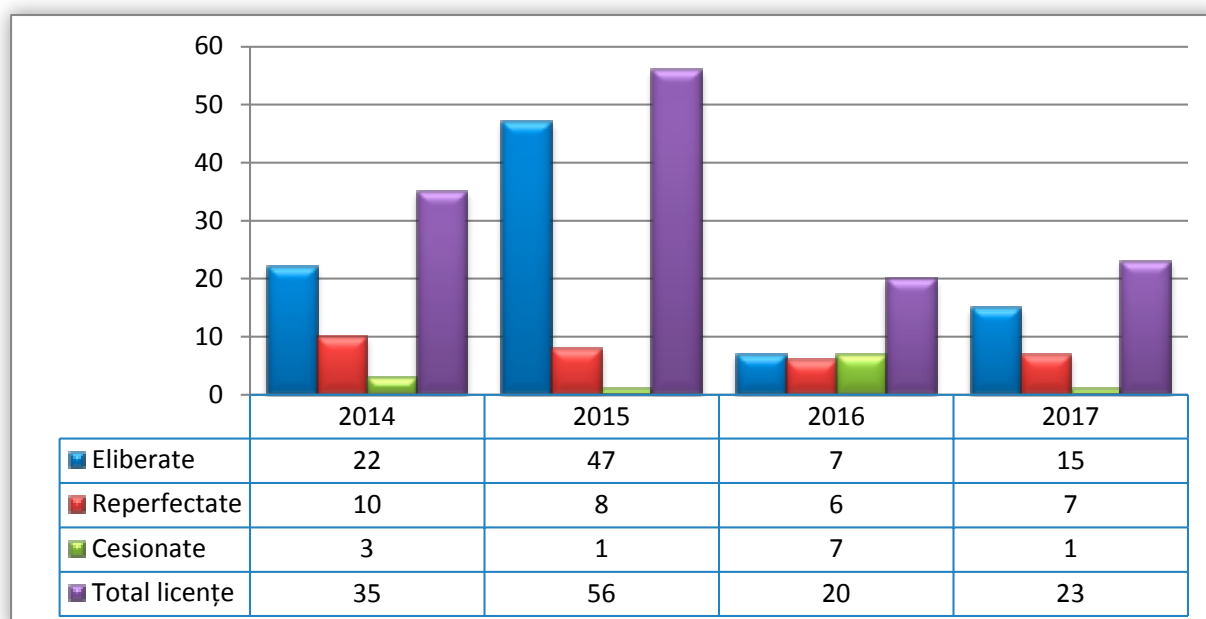


Diagrama 3 Dinamica procesului de eliberare, reperfectare și cesionare a licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio în perioada 2014 - 2017.

Sursa: ANRCETI



și serviciilor de televiziune digitală terestră (DVB-T/T2).

Conform situației din 31.12.2017, furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice dețineau 197 de licențe de utilizare a canalelor/frecvențelor radio. Alte date despre eliberarea, reperfectarea și cesionarea de către ANRCETI a licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio în anii 2014 - 2017 se regăsesc în diagrama 3 de mai sus.

3.4 Licențierea activităților de utilizare a resurselor de numerotare

În anul 2017, ANRCETI a eliberat, în baza cererilor depuse de furnizorii autorizați, 41 de licențe de utilizare a resurselor de numerotare în scopul furnizării rețelilor și serviciilor de comunicații electronice, a reperfectat 25 de licențe obținute anterior de furnizori și a acceptat, la cerere, cesionarea a trei licențe de acest tip.

În baza licențelor respective, furnizorilor le-au fost atribuite peste 411,4 mii de numere. Dintre ele, 400 mii (97,2% din total) au fost numere pentru rețele și servicii de comunicații electronice furnizate la puncte mobile, 9,8 mii (2,4%) - numere pentru rețele și servicii furnizate la puncte fixe și circa 1,6 mii (0,4%) numere din alte categorii de resurse de numerotare. Aceste categorii cuprind 1,5 mii de numere independente de locație, 10 numere cu tarif special „Premium Rate”, 100 numere cu acces gratuit pentru apelant „Freephone”, 10 numere naționale scurte și 6 coduri

ale punctelor de semnalizare naționale.

Comparativ cu anul 2016, în perioada de raportare volumul resurselor de numerotare atribuite de ANRCETI a crescut cu 86,6%. Această evoluție a fost determinată, în temei, de expirarea termenului de valabilitate a unor licențe și prelungirea acestora, la cererea furnizorilor.

În același timp, în anul de referință, la solicitarea furnizorilor, au fost retrase peste 35,2 mii numere, dintre care mai bine de 31,1 mii (88,3% din total) - numere pentru rețele și servicii de comunicații electronice furnizate la puncte fixe, 4,1 mii (11,65%) - numere independente de locație și 8 numere (0,02%) din alte categorii de resurse de numerotare.

Potrivit datelor ANRCETI, până la data de 31.12.2017, furnizorilor le-au fost atribuite în total peste 7 mil. 866,5 mii de numere. Ponderea cea mai mare în structura resurselor de numerotare atribuite revine numerelor pentru rețele și servicii de comunicații electronice furnizate la puncte mobile – circa 78,3% (6 mil.160 mii numere). Ponderea numerelor pentru rețele și servicii de comunicații electronice furnizate la puncte fixe este de 21,4% (peste 1 mil.679,2 mii numere), iar ponderea altor tipuri de resurse de numerotare - de circa 0,3% (peste 27,3 mii numere). Datele despre cantitatea resurselor de numerotare atribuite furnizorilor de către ANRCETI în ultimii cinci ani se regăsesc în diagrama 4 de mai jos.

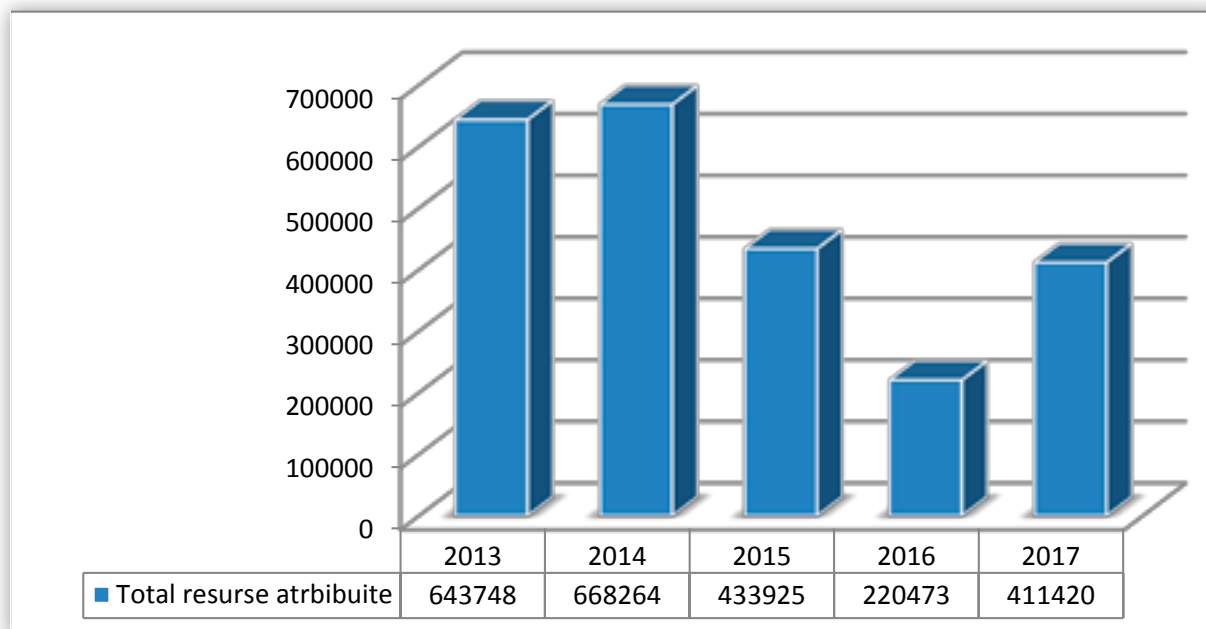


Diagrama 4 Cantitatea resurselor de numerotare atribuite furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice în anii 2013 – 2017.

Sursa: ANRCETI

3.5 Licențierea activităților în domeniul tehnologiei informației

În perioada 1 ianuarie – 26 octombrie 2017, ANRCETI a eliberat, conform prevederilor *Legii nr. 451/2001*, 22 de licențe pentru servicii de creare, implementare și de asigurare a funcționării sistemelor informaționale automatizate de importanță statală, inclusiv a produselor program.

ANRCETI a început să acorde, în temeiul *Legii nr. 451/2001*, licențe pentru acest gen de activitate în luna noiembrie 2010. În cei aproape șapte ani, ANRCETI a eliberat în total 186 de licențe de acest tip. Suma taxelor transferate la bugetul de stat pentru licențele eliberate în anul 2017 a totalizat peste 66,6 mii lei.

3.6 Eliberarea permiselor tehnice pentru stațiile de radiocomunicații

În decursul anului 2017, ANRCETI a eliberat, la cererea solicitanților, 346 de permise tehnice pentru stațiile terestre de radiocomunicații, după cum urmează: 278–pentru stațiile de radiocomunicații mobile/portabile terestre (mobile/portabile), 24–pentru stațiile de radiocomunicații utilizate în serviciul de radioamatori (stații de radioamator), 40 – pentru stațiile de radiocomunicații staționare (staționare), un permis tehnic CEPT și trei – permise tehnice CEPT Novice.

La data de 31.12.2017, numărul total al permiselor tehnice active pentru stațiile de radiocomunicații, eliberate de ANRCETI, însuma 929 permise, dintre care: 600 – pentru stațiile mobile/portabile, 228 – pentru stațiile de radioamator, 91 – pentru stațiile staționare, șase permise CEPT și patru permise CEPT Novice (Diagrama 5).

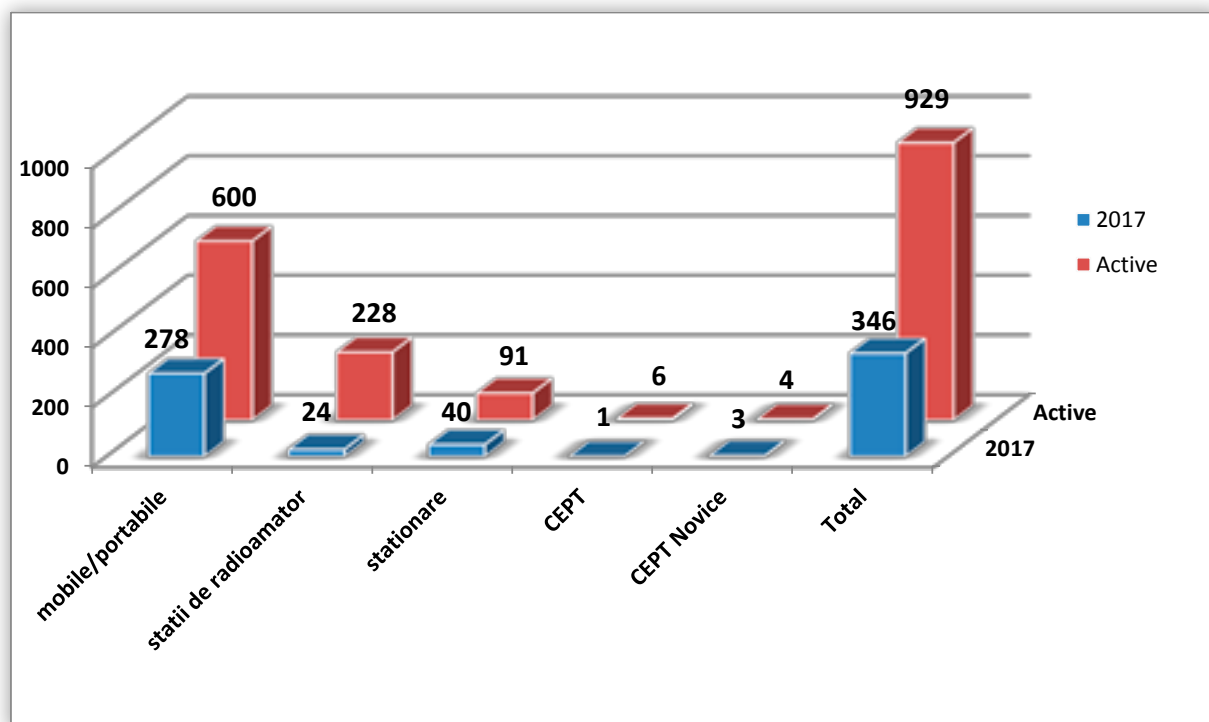


Diagrama 5 Numărul permiselor tehnice pentru stațiile de radiocomunicații eliberate de către ANRCETI în anul 2017 și numărul permiselor tehnice active la data de 31.12.2017

Sursa: ANRCETI



4 Supraveghere și control

În anul 2017, ANRCETI a continuat, conform atribuțiilor sale stabilite de legislația în vigoare, monitorizarea și controlul respectării de către furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice și de servicii poștale a prevederilor actelor legislative și normative în domeniile din competența sa. În desfășurarea acestei activități, ANRCETI s-a concentrat pe prevenirea cazurilor de abatere de la cerințele stabilite în actele normative în vigoare, pe informarea furnizorilor cu privire la aplicarea prevederilor reglementărilor relevante și îndeplinirea conformă a obligațiilor privind protecția drepturilor utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice și poștale.

4.1 Controlul respectării legislației și reglementărilor în domeniul comunicațiilor electronice și serviciilor poștale

În perioada de raportare, activitatea de supraveghere și control desfășurată de către ANRCETI a constat în examinarea sesizărilor și petițiilor parvenite de la persoane fizice și juridice, dar și de la instituții publice, verificarea respectării de către furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice și de servicii poștale a cerințelor legislației și a reglementărilor în vigoare, informarea furnizorilor despre drepturile și obligațiile acestora stabilite în condițiile autorizării generale a furnizării comunicațiilor electronice și a serviciilor poștale. Potrivit estimărilor ANRCETI, în urma acțiunilor sale de monitorizare și control au fost prevenite peste 34 de cazuri de comitere a contravențiilor în domeniul comunicațiilor electronice.

În decursul anului 2017, ANRCETI a efectuat 60 de controale, dintre care 34 - planificate și 26 inopinate. Controalele planificate au fost axate pe evaluarea gradului de respectare de către furnizori a prevederilor actelor normative în vigoare din domeniile din competența ANRCETI, accentul fiind pus pe prevenirea încălcărilor, iar cele inopinate - pe examinarea faptelor expuse în sesizările și petițiile parvenite la Agenție.

În cadrul controalelor planificate au fost constatate o serie de încălcări, cele mai frecvente fiind următoarele: neprezentarea în termenele stabilite a datelor statistice tehnice și financiare ce țin de furnizarea rețelor și/sau serviciilor de comunicații electronice și a serviciilor poștale, neinformarea ANRCETI despre modificarea datelor de identificare ale furnizorilor incluse de către aceștia în notificările lor inițiale prevăzute de regimul de autorizare generală, neachitarea plății de reglementare și monitorizare în termenele stabilite. O parte din furnizorii supuși controalelor s-au conformat prescripțiilor emise de ANRCETI și au înlăturat încălcările comise până la încheierea controalelor respective, iar în privința a 34 de furnizori au fost întocmite procese verbale cu privire la contravenții.

Datele ANRCETI arată că numărul controalelor efectuate în anul 2017 a înregistrat o creștere semnificativă, față de anul 2016. Această evoluție a fost cauzată de numărul mic de controale efectuate de Agenție în anul 2016 în urma moratorului instituit de către Guvern asupra controalelor de stat. Alte date despre numărul de controale efectuate de ANRCETI în ultimii cinci ani se regăsesc în Diagrama 6.

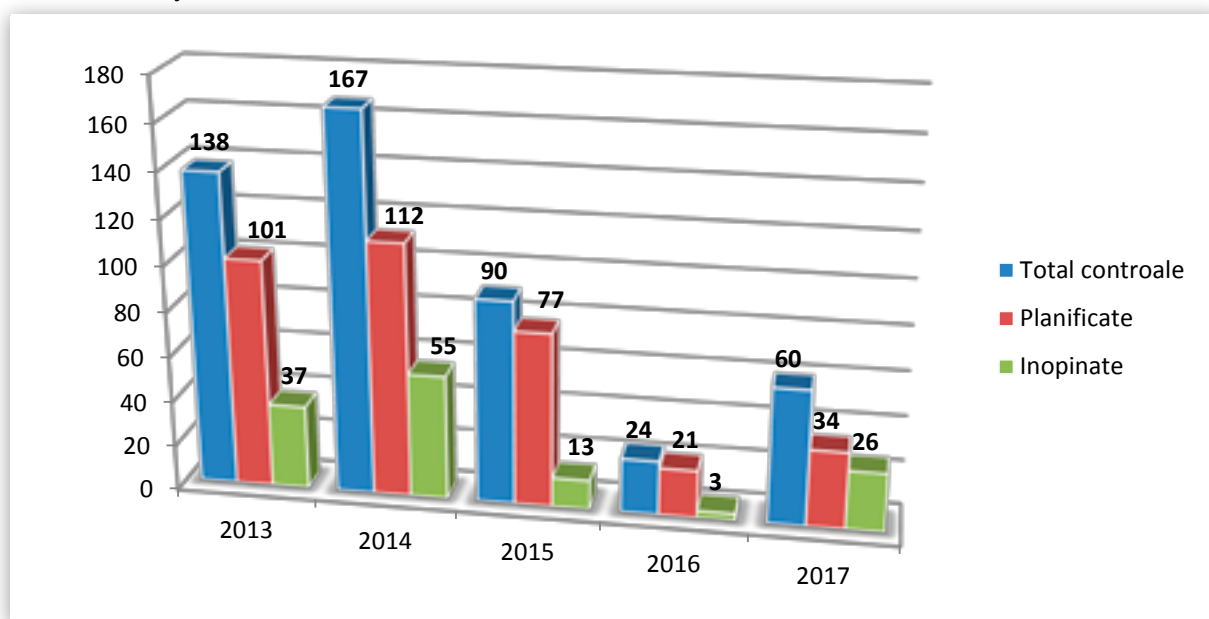


Diagrama 6 Numărul controalelor planificate și inopinate efectuate de ANRCETI în anii 2013 - 2017

Sursa: ANRCETI



4.2 Analiza contravențiilor

În anul 2017, ANRCETI, în calitate de organ de constatare a contravențiilor în domeniul comunicațiilor electronice și serviciilor poștale, a constatat 59 de contravenții care au fost reflectate în 59 de procese - verbale, întocmite în conformitate cu prevederile Codului contravențional al Republicii Moldova nr.218-XVI din 24.10.2008 (în continuare – *CC nr. 218/2008*).

Cauzele contravenționale inițiate de ANRCETI au vizat 34 persoane juridice și 21 persoane fizice, inclusiv patru persoane cu funcție de răspundere. Drept temei pentru pornirea cauzelor contravenționale au servit:

- 28 autosesizări ale ANRCETI;
- 23 sesizări ale furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice;
- trei sesizări ale Consiliului Coordonator al Audio-vizualului;
- două sesizări ale I.P. „Serviciul Național de Management al Frecvențelor Radio și Securității Ciber-netice”;
- o sesizare a unei subdiviziuni din cadrul Ministerului Afacerilor Interne.

Procesele verbale cu privire la contravenție întocmite de ANRCETI se referă la încălcările prevăzute și sancționate conform articolelor din Capitolul XIV al *CC nr. 218/2008*, precum urmează:

- 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*) – 29 procese verbale;
- conectarea neautorizată sau admiterea conectării neautorizate la rețelele de comunicații electronice (art. 252 din *CC nr. 218/2008*) – 19 procese verbale;
- executarea lucrărilor în domeniul comunicațiilor electronice fără acordul proprietarului terenului sau al unui alt bun imobil ori în lipsa hotărârii judecătorești privind executarea acestor lucrări (art. 254 din *CC nr. 218/2008*) – patru procese verbale;

- utilizarea fără licență și fără permis tehnic a canalelor/frecvențelor radio (art. 248 alin. (1) din *CC nr. 218/2008*) - două procese verbale;
- încălcarea regulilor de protecție a liniilor și instalațiilor de comunicații electronice (art. 250 alin. (6) din *CC nr. 218/2008*) - două procese verbale;
- furnizarea neautorizată a rețelilor sau a serviciilor de comunicații electronice (art. 246 alin. (1) din *CC nr. 218/2008*) - un proces verbal;
- nerespectarea reglementărilor și a normelor tehnice din domeniul tehnologiei informației (art. 250 alin. (1) din *CC nr. 218/2008*) - un proces verbal;
- executarea lucrărilor de construcție în zonele de protecție a liniilor, cablurilor și instalațiilor de comunicații electronice fără autorizația proprietarului acestor linii, cabluri și instalații (art. 250 alin. (7) din *CC nr. 218/2008*) - un proces verbal.

Din cele 59 de procese - verbale cu privire la contravenții întocmite de ANRCETI, 15 - au fost remise spre examinare în fond de către Judecătoria Chișinău sediul Centru, 31 - au fost examinate de către conducerea ANRCETI, iar 13 procese - verbale urmează să fie examinate la începutul anului 2018. Totodată, ANRCETI în calitate de autoritate abilitată cu funcția de examinare a contravențiilor în domeniile din sfera sa de competență a examinat două procese - verbale întocmite și remise spre examinare de către alți agenți constatați (subdiviziuni ale Ministerului Afacerilor Interne).

În rezultatul examinării cauzelor contravenționale, potrivit hotărârilor instanței de judecată și a deciziilor conducerii ANRCETI, asupra contraveniențelor au fost aplicate sancțiuni, sub formă de amendă, în mărime de 169 500 lei.



5 Protecția drepturilor utilizatorilor finali

În anul 2017, ANRCETI, în calitate de autoritate abilitată prin lege cu funcția de protecție a drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor de servicii de comunicații electronice și de servicii poștale, s-a axat pe informarea acestora cu privire la drepturile pe care le au în relațiile cu furnizorii, pe examinarea petițiilor, soluționarea reclamațiilor, precum și pe monitorizarea respectării de către furnizori a drepturilor utilizatorilor de servicii, în particular a drepturilor în derularea corectă a procesului de portare a numerelor de telefon.

În același timp, ANRCETI a continuat activitatea de monitorizare și verificare a respectării de către furnizori a prevederilor Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, aprobat prin HCA nr. 48 din 24.09.2013 (în continuare – Regulamentul nr. 48/2013), act normativ care stabilește un set de norme de protecție a drepturilor utilizatorilor de servicii de comunicații electronice.

5.1 Respectarea de către furnizori a drepturilor utilizatorilor de servicii

În procesul de monitorizare a activității furnizorilor de comunicații electronice și de servicii poștale, specialiștii ANRCETI au acordat consultații în vederea familiarizării acestora cu amendamentele operate la *Legea nr. 241/2007*, în particular a celor referitoare la protecția drepturilor utilizatorilor de comunicații electronice, precum și cu prevederile *Legii nr. 36/2016* în ceea ce privește promovarea intereselor legitime ale utilizatorilor de servicii poștale. 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 de servicii despre aceste tarife și condiții, precum și pe ajustarea contractelor standard la cerințele actelor normative în vigoare.

În procesul de examinare a petițiilor parvenite de la utilizatorii serviciilor de comunicații electronice și poștale, specialiștii ANRCETI au verificat toate circumstanțele de fapt și de drept invocate de reclamant prin prisma prevederilor legale ce reglementează domeniile din competența Agenției, contribuind astfel la asigurarea respectării de către furnizori a drepturilor utilizatorilor de servicii. Totodată, ANRCETI a analizat și sistematizat petițiile utilizatorilor de servicii, pentru a identifica principalele probleme abordate de ei și a găsi soluții pentru remedierea acestora.

De menționat că specialiștii ANRCETI au acordat asistență utilizatorilor care au întâmpinat probleme

la etapa precontractuală de achiziționare a serviciilor de comunicații electronice, etapă care este interdependentă de 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 în raport cu utilizatorii acestor servicii.

5.2 Adresări și petiții

În perioada de raportare numărul adresărilor și petițiilor parvenite la ANRCETI de la persoane fizice și juridice a crescut, față de anul 2016, cu 9,3 % și a atins cifra de 974. Această creștere a fost determinată de sporirea numărului de petiții, a solicitărilor de informații de interes public și a cererilor pentru obținerea consultațiilor de ordin tehnic, juridic și economic în domeniile din sfera de competență a ANRCETI, domenii care au fost extinse după intrarea în vigoare în anul 2016 a *Legii nr. 28/2016* și a *Legii nr. 36/2016*.

Astfel, în anul de referință numărul petițiilor a sporit cu 32% și s-a ridicat la 243, cel al solicitărilor de acces la informație - cu 20,5% și a totalizat 287, iar numărul de cereri în care persoanele interesate au solicitat consultații în domeniile din competența ANRCETI a crescut cu 13,7% și a însumat 340. În același timp, numărul total al adresărilor prin intermediul liniei telefonice gratuite pentru informare (080080080) și în cadrul orelor de audiență a scăzut cu 38,8% și a alcătuit 104.

Cu referință la tematica solicitărilor de informație, statistica anului 2017 arată că în cele mai multe cazuri, persoanele interesate au solicitat informații despre modul de completare a formularelor de date statistice și/sau a chestionarelor (40 solicitări), despre activitatea ANRCETI (38 solicitări), precum și despre procedura de autorizare generală a furnizării comunicațiilor electronice și a serviciilor poștale (21 solicitări). Alte date despre tematica solicitărilor de informație se regăsesc în tabelul nr. 1 de mai jos.

Statistica petițiilor examinate de ANRCETI în anul 2017 arată că din totalul de 243 petiții 171 - au parvenit de la utilizatorii finali ai serviciilor de comunicații electronice, 11 - de la utilizatorii serviciilor poștale, 38 - de la furnizorii de comunicații electronice și 23 de la titularii dreptului de proprietate publică și privată. Evoluția numărului de petiții parvenite la ANRCETI în ultimii șapte ani din partea acestor categorii de persoane este reflectată în diagrama 7 de mai jos.

În anul de referință, ponderea petițiilor referitoare la situația din sectorul de comunicații electronice a fost de 74%, a celor ce vizează accesul pe proprietăți



Tabelul nr.1 Tematica solicitărilor de informație parvenite la ANRCETI în anii 2016 – 2017

Perioada de raportare	Anul 2016	Anul 2017
Solicitări de informație, inclusiv depuse electronic	238	287
<i>Domeniul de interes al solicitanților¹</i>		
• telefonie	7	6
• televiziune	5	2
• audiovizual	2	-
• servicii de acces la Internet	1	5
• roaming	-	2
• radiodifuziune	1	1
• resurse de numerotare	9	8
• autorizare, licențiere	31	21
• interconectare	3	-
• acces pe proprietăți publice și/sau private	-	13
• frecvențe radio	2	8
• echipamente	3	16
• securitatea rețelelor de comunicații electronice	1	1
• analize de piață/tarife	2	4
• implementarea reglementarilor cu caracter tehnic	5	-
• clarificări acte de reglementare	-	7
• facturarea consumului serviciilor de comunicații electronice	6	11
• conectarea la rețea	2	2
• acțiuni abuzive admise de unii furnizori de comunicații electronice	21	17
• portabilitatea numerelor	5	7
• de ordin general sectorul comunicații electronice (în continuare – CE)	9	5
• de ordin general sectorul comunicații poștale (în continuare – CP)	3	8
• completarea formularelor date statistice/chestionare	26	40
• raportare de date către Agenție	-	2
• date despre unii furnizori ce activează în sectorul CE	10	15
• date generale despre Agenție	7	8
• informații privind activitatea Agenției	17	10
• informații privind activitatea administrativă a Agenției	44	38
• controale efectuate de Agenție	-	3
• acces la sisteme informaționale	-	2
• trafic internațional de telefonie	-	1
• altele	16	24

Sursa: ANRCETI

¹ O parte din solicitările de informație se referă la mai multe domenii de interes



și partajarea infrastructurii asociate comunicațiilor electronice – de 21% și a celor privind situația din sectorul de comunicații poștale – de 5 la sută. Mai multe date despre petițiile, examinate de ANRCETI în ultimii doi ani se regăsesc în tabelul nr. 2 de mai jos.

Analiza aspectelor reclamate de petiționari în anul 2017 arată că în cele mai multe cazuri aceștia au formulat pretenții față de clauzele incluse în contractele de furnizare a serviciilor de comunicații electronice și cele privind accesul pe proprietăți (57 petiții), față de

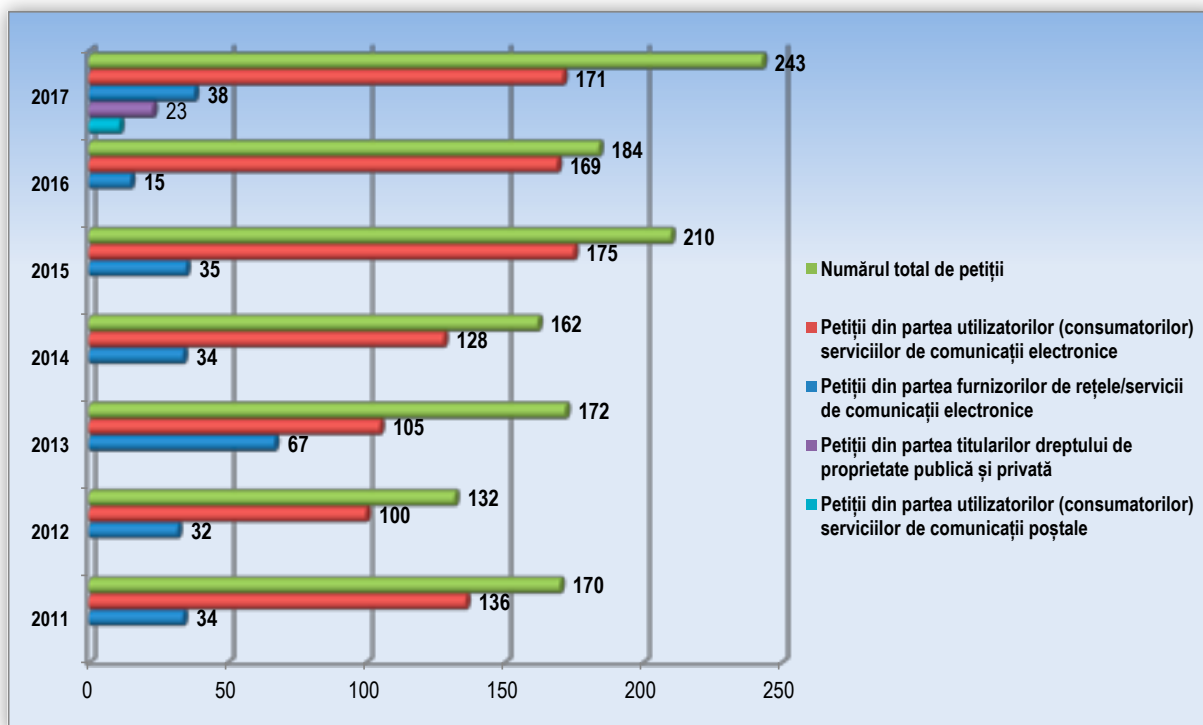


Diagrama 7 Numărul petițiilor adresate ANRCETI în perioada 2011 – 2017 în funcție de categoria persoanelor care au semnat aceste petiții

Sursa: ANRCETI

mărimea plăților și datoriilor pentru consumul serviciilor de comunicații electronice, veridicitatea datelor înscrise în facturi (45 petiții), față de corectitudinea modului de prestare de către unii furnizori a serviciilor de telefonie și de acces la Internet, de respectarea clauzelor contractelor de furnizare a serviciilor, ale acordurilor de interconectare și actelor normative (40 petiții), precum și față de calitatea serviciilor de comunicații electronice (34 petiții).

În rezultatul examinării petițiilor, specialiștii ANRCETI au constatat că din totalul de 243 petiții 37 (15 % din total) - au fost întemeiate, iar faptele expuse în 64 petiții (26 %) nu s-au adevărat, fiind calificate drept neîntemeiate. La 108 petiții (44,5%) au fost prezentate explicații, două (1 %) - au fost retrase de petiționari, șapte (3 %) - remise după competență, șase (2,5 %) - respinse pe motiv că nu corespund cerințelor legislației în vigoare, iar 19 petiții (8 %) se aflau, la începutul anului 2018, în proces de examinare.

De menționat că toate petițiile întemeiate au fost soluționate de către ANRCETI în favoarea utilizatorilor finali (consumatorilor), iar în celelalte cazuri specialiștii Agenției le-a propus petiționarilor remedii de alternativă care i-au ajutat să remedieze proble-

mele semnalate.

5.3 Evoluția portabilității 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 de telefonie mobilă sau de telefonie fixă. Lansat în luna iulie 2013, acest serviciu permite utilizatorilor nu numai să-și păstreze numărul de telefon, dar și să beneficieze de cele mai bune oferte de pe piață.

Datele ANRCETI privind utilizarea serviciului de portare a numerelor în anul 2017 arată că tendințele de bază ce s-au prefigurat pe această piață în ultimii ani nu au suferit schimbări esențiale. Cel mai frecvent la acest serviciu apelează utilizatorii de telefonie mobilă. În anul de referință, per total de serviciul de portare a numerelor au beneficiat 31,2 mii de persoane, dintre care 28,8 mii sunt utilizatori de telefonie mobilă sau 92 la sută din numărul total al solicitanților acestui serviciu, și 2,3 mii - utilizatori de telefonie fixă sau 8 la sută din total. Numărul mic de portări ale numerelor de telefonie fixă se explică prin lipsa rețelelor fixe alternative cu acoperire națională și imposibilita-



Tabelul nr. 2 Caracteristica petițiilor examinate de ANRCETI în anii 2016 – 2017

Perioada de raportare	Anul 2016	Anul 2017
Numărul total de petiții	184	243
a. Petiții în funcție de domeniul de interes		
• servicii telefonie mobilă	42	25
• servicii TV	21	14
• servicii acces la Internet	26	9
• servicii telefonie fixă	11	8
• radiodifuziune	-	2
• servicii de radioamator	-	3
• interconectare	7	1
• portabilitatea numerelor	6	5
• servicii de conținut	2	-
• resurse de numerotare	-	1
• de ordin general sectorul CE	69	105
• de ordin general sectorul CP	-	11
• acces pe proprietăți publice și/sau private și utilizare partajată a infrastructurii CE	-	49
• alte petiții	-	10
b. Aspecte reclamate		
• datele înscrise în facturi	62	45
• majorarea/stabilirea tarifelor în sectorul CE	12	15
• calitatea serviciilor prestate, disfuncționalități în rețea	28	34
• clauze contractuale (furnizor CE – utilizator CE)	6	8
• clauze contractuale (furnizor CE – titular al dreptului de proprietate publică și/sau privată)	-	49
• încălcarea legislației în domeniul comunicațiilor electronice și comunicațiilor poștale	45	40
• deconectarea ilegală de la rețea/restricționarea accesului la rețea/sistarea serviciilor	19	16
• concurență neloială în sectorul CE	-	3
• acțiuni abuzive în implementarea portabilității numerelor	6	5
• acțiuni abuzive la utilizarea datelor cu caracter personal	2	-
• temeri de influență a câmpului electromagnetic generat de stațiile de bază asupra sănătății	1	7
• securitatea rețelelor	3	-
• condiții de furnizare a serviciilor poștale	-	7
• pierderea trimiterilor poștale	-	2
• servicii poștale prestate cu întârziere	-	1
• dezacordul cu suma despăgubirii pentru pierderea sau deteriorarea trimiterilor poștale	-	1
• alte aspecte	-	10
c. Petiții adresate de persoane fizice	154	171
<i>Petiții adresate de persoane juridice</i>	30	72
d. Petiții parvenite de la utilizatorii finali din sectoarele CE și CP	169	182
<i>Petiții parvenite de la furnizori CE</i>	15	38
<i>Petiții parvenite de la titularii dreptului de proprietate publică și/sau privată</i>	-	23
e. Petiții întemeiate	39	37
<i>Petiții neîntemeiate</i>	87	64
<i>Petiții remise după competență</i>	6	7
<i>Petiții retrase de petiționari</i>	8	2
<i>Prezentare explicații</i>	24	108
<i>Petiții respinse</i>	6	6
<i>Petiții în curs de examinare la finalul anilor 2016 și 2017</i>	14	19

Sursa: ANRCETI



tea tehnică a abonaților, conectați la rețea în baza tehnologiilor analogice, de a utiliza serviciul respectiv.

În 2017, al doilea an consecutiv, s-a atestat o diminuare a cantității totale a numerelor portate. Numărul total al portărilor a scăzut, față de anul 2016, cu 15%

(-5,6 mii), iar numărul mediu de portări realizate lunar s-a diminuat de la 3 mii în 2016, la 2,6 mii în 2017. Această scădere este cauzată de tendința de echilibrare a ofertelor, inclusiv a tarifelor propuse de furnizorii de pe piața de telefonie mobilă, situație în care utilizatorii acestor servicii au mai puține motive de a migra de la un furnizor la altul.

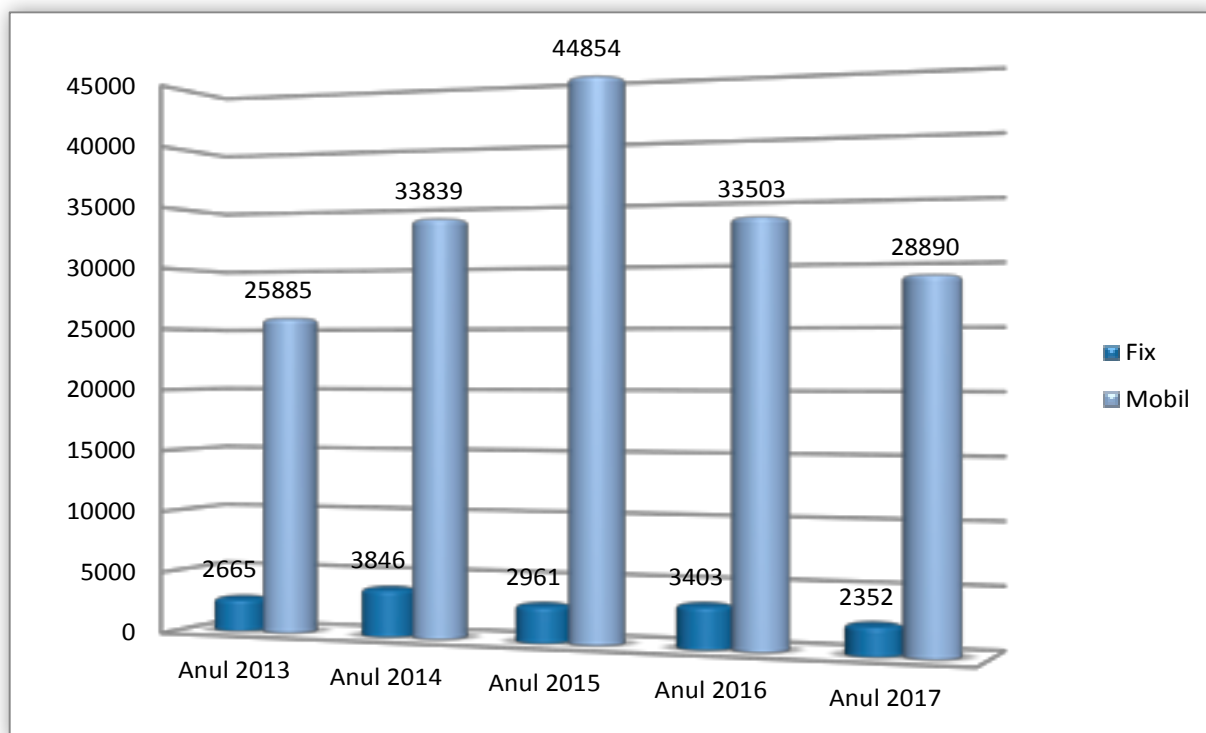


Diagrama 8 Dinamica procesului de portare a numerelor de telefonie mobilă și de telefonie fixă în anii 2013 - 2017

Sursa: ANRCETI

Din cele 28,8 mii de numere de telefonie mobilă portate în anul 2017 cele mai multe numere – peste 11 mii - a primit în rețeaua sa S. A. „Moldcell”. În rețeaua S. A. „Orange Moldova” au fost portate peste 10 mii de numere, iar în rețeaua S. A. „Moldtelecom” (Unite) – 7,2 mii. În același an, din cele 2,3 mii de numere de telefonie fixă portate cele mai multe numere au migrat în rețelele de telefonie fixă ale companiilor „Starnet Soluții” (697 numere), „Moldtelecom” (338 numere) și „Orange Moldova” (264 numere).

În cei patru ani și jumătate de la lansarea portabilității numerelor (iulie 2013), în total au fost portate circa 182,1 mii numere de telefon, dintre care peste 166,9 mii sunt numere de telefonie mobilă (91,6% din total) și circa 15,2 mii - numere de telefonie fixă (8,3% din total). Cele mai multe numere – 47,8 mii - au fost portate în anul 2015. În șase luni ale anului 2013 au fost portate în total 28,5 mii de numere, în 2014 - 37,6 mii, iar în 2016 – 36,9 mii (Diagrama 8).

În perioada de raportare, ANRCETI a monitorizat constant evoluția portabilității numerelor de telefon și a oferit, la solicitare, suportul necesar furnizorilor și utilizatorilor serviciilor de telefonie în derularea procesului de portare a numerelor, în conformitate cu reglementările în vigoare. Din totalul cererilor de portare depuse de utilizatori, 270 - nu au fost satisfăcute de către furnizorii acceptori din următoarele motive: imposibilitatea tehnică de a efectua portarea unor numere de telefonie fixă, întocmirea incorrectă a cererii de portare a numerelor, necorespunderea identității solicitantului cu cea a clientului. Cu referință la funcționalitatea serviciului de portare a numerelor, ANRCETI informează că în anul 2017 nu au fost semnalate disfuncționalități ale acestui serviciu.



6 Informare și comunicare

În decursul anului 2017 ANRCETI a menținut un dialog deschis și transparent cu mass-media, un actor important în procesul de comunicare cu industria și societatea civilă, prin intermediul paginii sale web oficiale, a comunicatelor de presă transmise electronic reprezentanților presei, precum și prin răspunsurile la solicitările de informație. Principalele direcții de comunicare ale ANRCETI au fost: mediatizarea procesului de consultare publică și aprobare a proiectelor de hotărâri ale Consiliului său de Administrație, informarea societății civile și a industriei cu privire la evoluția și evenimentele de interes public în sectoarele reglementate de ea, la măsurile și acțiunile întreprinse de instituție pentru buna funcționare a piețelor de comunicații electronice și de servicii poștale.

6.1 Transparența procesului decizional

Conform prevederilor Legii privind transparența în procesul decizional nr. 239-XVI din 03.11.2008 și Hotărârii Guvernului nr. 967 din 09.08.2016 cu privire la mecanismul de consultare publică cu societatea civilă în procesul decizional, ANRCETI a oferit posibilita-

te cetățenilor și altor părți interesate să participe la procesul de elaborare a proiectelor sale de acte normative. În acest sens, ANRCETI a asigurat accesul la proiectele de hotărâri și la materialele aferente acestora, publicându-le în cadrul consultărilor publice pe pagina sa web oficială, în vederea furnizării, după caz, a recomandărilor și propunerilor.

Proiectele menționate au fost elaborate de către ANRCETI în conformitate cu prevederile Legii privind actele legislative nr.780-XV din 27.12.2001 și ale Legii privind actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale nr. 317-XV din 18.07.2003.

În anul de referință, ANRCETI a supus consultărilor publice 35 de proiecte de hotărâri ale Consiliului său de Administrație, 33 – dintre ele fiind examinate și aprobate în cadrul a cinci ședințe publice ale Consiliului. În procesul consultărilor publice, ANRCETI a primit din partea persoanelor interesate 36 de recomandări pe marginea proiectelor expuse spre consultare, care, după caz, au contribuit la modificarea și/sau completarea actelor respective.

Tabelul nr. 3 Date cu privire la transparența în procesul decizional al ANRCETI în anii 2015 - 2017

Denumirea indicatorilor	2015	2016	2017
Numărul proiectelor supuse consultărilor publice	27	30	35
Numărul hotărârilor adoptate	53	26	33
Numărul total al recomandărilor recepționate	230	367	36
Numărul întrunirilor consultative, dezbaterilor publice și ședințelor publice organizate	15	35	5
Numărul cazurilor în care acțiunile sau deciziile ANRCETI au fost contestate pentru nerespectarea Legii nr. 239-XVI din 13.11.2008	0	0	0
Numărul sancțiunilor aplicate pentru încălcarea Legii nr. 239-XVI din 13.11.2008	0	0	0

Sursa: ANRCETI

6.2 Comunicarea cu mass-media

Pentru a intensifica procesul de informare a societății civile și a industriei cu privire la activitatea sa și situația din sectoarele reglementate de ea, ANRCETI colaborează permanent cu instituțiile mass-media. Pe parcursul anului 2017, ANRCETI a remis reprezentanților mass-media

48 de comunicate de presă, dintre care 27- cu subiecte ce vizează evoluția pieței de comunicații electronice și a celei de servicii poștale. Subiectele și faptele expuse în cele 48 de comunicate de presă au fost reflectate în mai bine de 225 de publicații apărute în mass-media.

Tabelul nr. 4 Reflectarea activității ANRCETI în mass-media, anii 2015 - 2017

	2015	2016	2017
Numărul total de materiale publicate în mass-media, din care:	274	215	225
materiale publicate în presa electronică	230	185	218
aparitii radio și TV	11	17	23
materiale publicate în presa scrisă	33	13	7
Numărul comunicatelor remise reprezentanților mass-media	78	75	48

Sursa: ANRCETI



7 Relații internaționale

In anul 2017, în activitatea sa externă, ANRCETI s-a concentrat pe intensificarea raporturilor de cooperare cu autoritățile de reglementare de profil din statele membre ale Uniunii Europene (UE) și țările Parteneriatului Estic (PaE) în scopul perfecționării procesului de reglementare a sectoarelor din sfera sa de competență. În acest sens, o bună parte a activității ANRCETI a fost dedicată exercitării funcției de președinte al Grupului autorităților de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice din țările PaE (în continuare - Grupul EaPeReg), funcție care i-a solicitat mult efort și dedicație. În același an, ANRCETI a participat activ, în calitate de membru cu statut de observator, la acțiunile desfășurate în cadrul Grupului Reglementatorilor Europeni în domeniul serviciilor poștale (ERGP), precum și la alte evenimente regionale, europene și internaționale legate de domeniile din sfera sa de competență.

7.1 Cooperarea cu organizații și autorități de reglementare

În calitate sa de președinte al Grupului EaPeReg, ANRCETI a fost responsabilă de monitorizarea executării planului anual de activitate a organizației și gestionarea procesului de pregătire și desfășurare a activităților planificate. În exercitarea acestei funcții, ANRCETI a conlucrat intens cu Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) din România, care a deținut în același an funcția de vicepreședinte al Grupului EaPeReg.

EaPeReg reunește autoritățile de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice din cele șase țări ale PaE și are misiunea de a asigura schimburi regulate de informații și experiență între reglementatorii din țările PaE și din statele membre ale UE, armonizarea cadrului juridic național din țările PaE cu standardele UE și aplicarea celor mai bune practici europene de reglementare. Grupul EaPeReg a fost constituit în anul 2012 și activează în cadrul platformei EU4Digital, finanțată de Comisia Europeană (CE).

În anul 2017, cu suportul ANRCETI și CE, au fost organizate două ședințe plene - a 9-a și a 10-a - ale Grupului EaPeReg la care au fost discutate probleme de actualitate din agenda organizației. La prima ședință plenară, desfășurată în aprilie la Chișinău, a fost examinat și aprobat raportul de activitate a Grupului EaPeReg pentru anul 2016 și discutat proiectul Planului de acțiuni al EaPeReg pentru anii 2017 – 2020. În aceeași ședință au fost examinate și aprobate rapoartele de activitate ale celor trei grupuri de experți create anterior de către EaPeReg: pentru spectrul de frecvențe radio (Spectrum Expert Working Group - SEWG), pentru analiza comparativă a dezvoltării

comunicațiilor electronice (Benchmarking Working Group - BEWG), pentru crearea spațiului comun al serviciilor de roaming (Roaming Expert Working Group - REWG) în țările PaE, precum și planurile de activitate ale acestor grupuri pentru anul 2017.

Participanții la ședință au decis, de asemenea, prelungirea pentru următorii doi ani (noiembrie 2017 – noiembrie 2019) a Memorandumului de înțelegere cu privire la cooperare încheiat în anul 2014 de EaPeReg cu Grupul reglementatorilor europeni pentru comunicații electronice (BEREC) și au aprobat cererea de aderare la Grupul EaPeReg a Autorității de Reglementare pentru Industriile de Rețea din Croația (HAKOM). De menționat că la 23 noiembrie 2017 factori de decizie din cadrul EaPeReg și BEREC au semnat protocolul privind prelungirea Memorandumului nominalizat, ceea ce înseamnă că EaPeReg va continua să beneficieze în următorii doi ani de expertiză și suport din partea experților BEREC în materie de reglementare a comunicațiilor electronice.

La a doua ședință plenară a Grupului EaPeReg, care a avut loc în octombrie 2017 la Minsk, Republica Belarus, au fost discutate și aprobate rezultatele activității EaPeReg în anul 2017, prezentate de ANRCETI în calitate de președinte al acestei organizații, proiectul Planului de activitate pentru anul 2018, rapoartele de activitate ale celor trei grupuri de experți în anul precedent și planurile de lucru ale acestora pentru anul 2018.

În aceeași ședință a fost repus în discuție și aprobat proiectul Planului de acțiuni al EaPeReg pentru anii 2017 – 2020. În plan a fost inclus, după coordonarea cu partenerii din cadrul EaPeReg, și proiectul elaborat de ANRCETI, care prevede desfășurarea acțiunilor în vederea dezvoltării serviciilor în bandă largă și armonizării legislației naționale în domeniul comunicațiilor electronice din țările PaE cu standardele UE, inclusiv în ceea ce privește asigurarea independenței autorităților de reglementare în acest domeniu. Ulterior, Planul de acțiuni al EaPeReg a fost prezentat instituțiilor finanțatoare pentru obținerea asistenței financiare necesare pentru implementarea acestuia.

În anul 2017, ANRCETI, în calitate sa de președinte al Grupului EaPeReg, a mai participat la alte două reuniuni importante organizate la 31 mai - 1 iunie, 2017, la Lisabona, Portugalia, de către BEREC, EaPeReg, EMERG (Grupul euro-mediteranean de reglementare a comunicațiilor electronice) și REGULATEL (Grupul autorităților de reglementare a comunicațiilor electronice din America Latină) : Summit-ul BEREC – EMERG – EaPeReg – REGULATEL și întrunirea comună EMERG – EaPeReg – REGULATEL. Scopul principal



al reuniunilor a fost facilitarea dialogului între cele patru organizații în probleme legate de provocările procesului de reglementare a sectorului TIC în contextul dezvoltării rețelelor și serviciilor convergente și a integrării tehnologice a acestora.

În anul de referință, ANRCETI a continuat să dezvolte relațiile sale de colaborare și cu autoritățile de reglementare de profil din statele membre ale UE, cu care a încheiat acorduri bilaterale de cooperare, prin activități comune în cadrul Grupului EaPeReg, precum și prin schimburi de informații și experiență în materie de reglementare a comunicațiilor electronice și serviciilor poștale. În același an, ANRCETI a încheiat încă un memorandum de cooperare și schimb de informații în domeniile din competența sa cu Autoritatea de Reglementare pentru Industriile de Rețea (HACOM) din Croația, document care a fost semnat în cadrul unei vizite de lucru a delegației HACOM la Chișinău.

7.2 Participarea ANRCETI la evenimente de nivel european și internațional

În cursul anului 2017, reprezentanții ANRCETI au participat și la alte reuniuni, seminare și training – uri, organizate de structuri regionale, europene și internaționale în domeniul comunicațiilor electronice și comunicațiilor poștale, fapt care a contribuit la sporirea nivelului de profesionalism al specialiștilor Agenției și întărirea capacităților ei instituționale.

Cele mai importante evenimente de nivel internațional la care a luat parte ANRCETI au fost Congresul mondial al tehnologiilor mobile care s-a desfășurat în februarie 2017 la Barcelona, Spania, sub egida Asociației GSM (GSMA) și Summit-ul mondial privind societatea informațională, care a avut loc în luna iunie la Geneva, Elveția.

În majoritatea cazurilor, reprezentanții ANRCETI au participat la evenimente legate de reglementarea sectorului de comunicații poștale, în particular la cele organizate de ERGP, în care Agenția deține, din iulie 2016, statut de observator. Delegații ANRCETI au luat parte la lucrările ședinței plenare a ERGP (iunie, 2017), dar și la o serie de seminare desfășurate sub auspiciile acestei organizații. În cadrul seminarelor au fost discutate multiple probleme de actualitate, printre care consemnăm: monitorizarea pieței serviciilor poștale, implementarea evidenței contabile, reglementarea prețurilor și evoluția obligațiilor de furnizare a serviciului poștal universal.

În cadrul acestor și altor evenimente organizate de structuri regionale, europene și internaționale de profil reprezentanții ANRCETI au realizat prezentări tematice, au participat la dezbateri și mese rotunde, având totodată oportunitatea de a studia și a prelua cele mai bune practici în materie de reglementare a sectoarelor de comunicații electronice și de servicii poștale.



8 Resurse umane

Resursele umane constituie factorul determinant în asigurarea funcționalității și eficienței activităților ANRCETI. În anul 2017, Consiliul de Administrație al ANRCETI s-a axat în continuare pe crearea și menținerea unui climat de lucru favorabil în colectiv și pe formarea unui personal eficient, capabil să obțină rezultate performante în activitatea de reglementare și monitorizare a sectoarelor din sfera sa de competență.

8.1 Managementul resurselor umane și formarea profesională a angajaților

Acțiunile de management al resurselor umane, desfășurate în anul 2017, au fost orientate spre asigurarea, dezvoltarea, motivarea și menținerea personalului ANRCETI în vederea realizării cu eficiență maximă a obiectivelor și sarcinilor instituției și a satisfacerii nevoilor angajaților acesteia.

Conform situației din 31.12.2017, în cadrul ANRCETI activau 64 de angajați, majoritatea dintre ei constituind personalul de specialitate. La aceeași dată, cea mai mare pondere în structura salariaților după categoriile de vârstă - de 48,4% - o aveau angajații cu vârste cuprinse între 30 și 39 de ani. Angajații cu vârste cuprinse între 40 și 49 de ani aveau o pondere de 26,6%, între 50 și 59 ani - de 15,6%, iar cei cu vârste cuprinse între 20 - 29 ani și 60 - 69 ani - o pondere egală în mărime de 4,7%. (Diagrama 9).

O contribuție semnificativă la asigurarea unei capacități instituționale adecvate a ANRCETI o are nivelul de pregătire profesională a angajaților acesteia. Din numărul total de salariați ai ANRCETI, 60 - au studii superioare (94%), dintre care 11 - dețin și diplome de studii postuniversitare, opt angajați posedă diplome a două instituții superioare de învățământ, doi - dețin gradul științific de doctor în drept, iar șase angajați își fac studiile la a doua specialitate sau masterat.

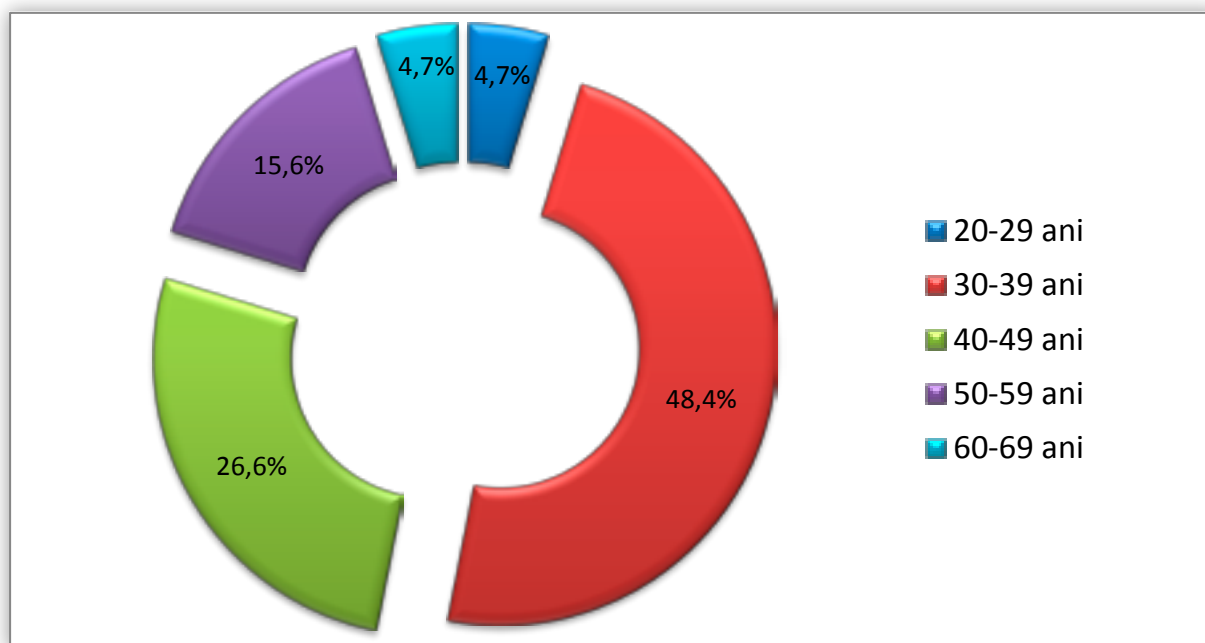


Diagrama 9 Structura angajaților ANRCETI după categoriile de vârstă.

Sursa: ANRCETI

Ponderea cea mai mare în structura resurselor umane ale ANRCETI după profilul studiilor o dețin angajații cu studii tehnice și cei cu studii economice - de 31% și, respectiv, de 30%. Aceștia sunt urmați de angajații cu studii juridice (25%) și cei cu studii în alte domenii - 14%. Datele despre personalul ANRCETI după profilul studiilor sunt reflectate în diagrama 10 de mai jos.

În anul de referință, în semn de înaltă apreciere a aportului adus la dezvoltarea tehnologiei informației și comunicațiilor, doi angajați ai ANRCETI au fost distinși cu titlul onorific „Maestru în tehnologia

informației și comunicații”, iar zece angajați - cu Diplome de onoare ale Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor și Federației Sindicatelor din Comunicații.

În ceea ce privește formarea profesională a angajaților ANRCETI, putem remarca că majoritatea dintre ei au fost implicați în multiple activități de perfecționare a măiestriei profesionale. În anul de referință, aceștia au participat la seminare, ateliere de lucru, mese rotunde organizate de Grupul EaPeReg, Grupul ERGP, de structurile Uniunii Internaționale a Telecomunicațiilor, precum și de autorități de reglementare din



țările membre ale Uniunii Europene. Mai multe informații la această temă pot fi găsite în Capitolul 7 al prezentului raport.

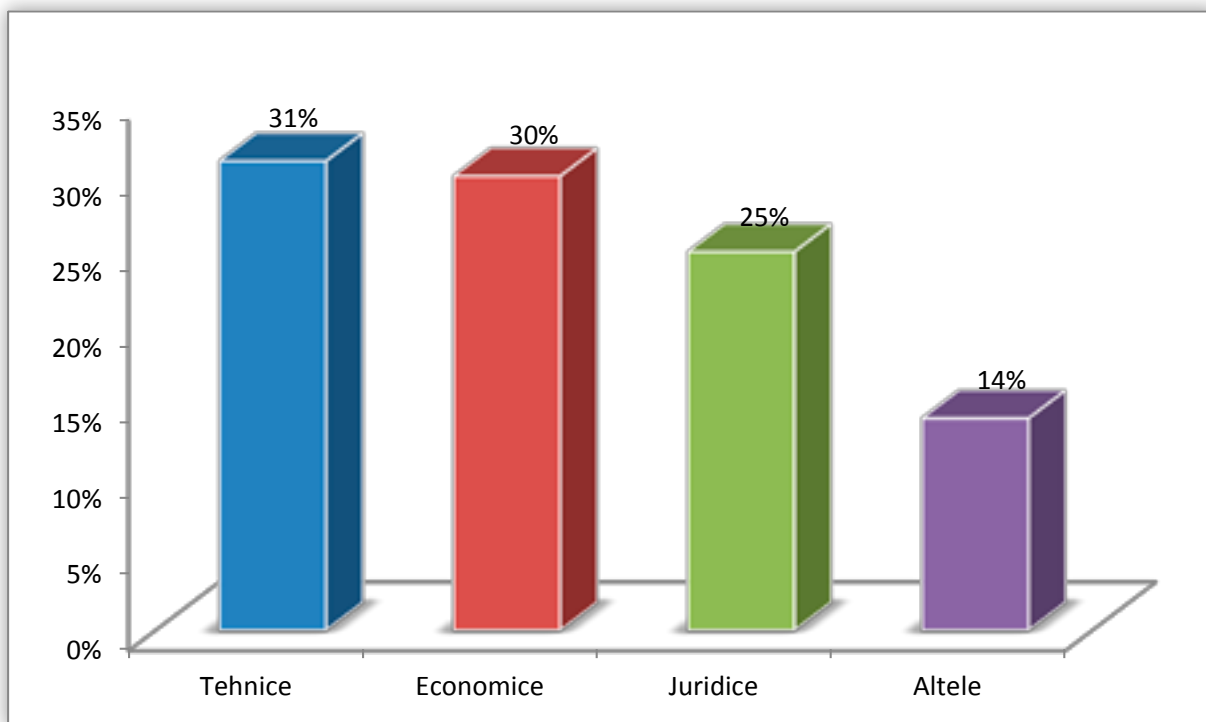


Diagrama 10 Structura angajaților ANRCETI după profilul studiilor.

Sursa: ANRCETI

Printre cele mai importante direcții de activitate ale ANRCETI pentru anul 2018 se numără acțiunile vizând aplicarea efectivă a prevederilor *Legii nr.28/2016* în scopul facilitării procesului de dezvoltare a rețelelor de comunicații electronice în bandă largă și de asigurare a transparenței condițiilor de acces pe proprietățile publice și de utilizare partajată a infrastructurii asociate rețelelor de comunicații electronice. În acest sens, ANRCETI își propune, în principal, crearea și punerea la dispoziția publicului a unei baze de date care va include condițiile de acces pe proprietățile publice, inclusiv condițiile de utilizare partajată a infrastructurii asociate rețelelor de comunicații electronice, precum și entitățile responsabile de acordarea dreptului de acces și/sau de utilizare partajată a acestei infrastructuri.

O altă activitate importantă în lista de priorități ale ANRCETI vizează emiterea actelor de reglementare noi și actualizarea actelor sale anterioare în conformitate cu noile prevederi ale *Legii nr.241/2007*, stabilite în *Legea nr. 135 din 07.07.2017* pentru modificarea și completarea primei legi. Astfel, ANRCETI își propune să stabilească măsurile minime de securitate ce trebuie luate de către furnizori în vederea asigurării unei securități adecvate a rețelelor publice și a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului. Acest act normativ are scopul de a contribui la prevenirea și minimizarea impactului incidentelor de securitate asupra utilizatorilor finali ai serviciilor și asupra rețelelor de comunicații electronice, precum și la îmbunătățirea calității serviciilor oferite utilizatorilor finali.

În același timp, ANRCETI va revizui actele sale de reglementare privind interconectarea, identificarea și analiza piețelor relevante din domeniul comunicațiilor electronice și desemnarea furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice cu putere semnificativă pe aceste piețe, cesionarea licențelor de utilizare a resurselor limitate în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice, administrarea resurselor de numerotare telefonică, furnizarea serviciilor de comunicații electronice, etc.

Reieșind din situația de pe piețele rețelelor și serviciilor de comunicații electronice și în scopul promovării concurenței pe aceste piețe, ANRCETI va conti-

nua analiza piețelor relevante, în particular, a pieței serviciilor de tranzit de trafic în rețelele publice de telefonie pentru a stabili dacă piața respectivă este suficient de competitivă și a decide asupra necesității menținerii, modificării sau retragerii obligațiilor speciale preventive puse anterior în sarcina furnizorului cu putere semnificativă pe această piață.

În anul 2018, ANRCETI se va concentra, de asemenea, pe asigurarea unui nivel mai înalt al calității serviciilor de comunicații electronice mobile celulare terestre. În acest sens, autoritatea de reglementare:

- va revizui parametrii de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice stabiliți prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 278 din 17.11.2009;
- va efectua, cu suportul tehnic al Instituției Publice "Serviciul Național de Management al Frecvențelor Radio și Securității Cibernetică", evaluarea situației reale privind gradul de acoperire a teritoriului, inclusiv a drumurilor naționale și a populației cu servicii voce și transfer de date furnizate prin rețelele publice mobile celulare terestre și calitatea acestor servicii în zonele declarate de furnizori ca fiind acoperite și, după caz, va interveni cu măsuri ce se impun conform legislației în vigoare pentru îmbunătățirea situației existente;
- va stabili cerințe tehnice pentru asigurarea unui nivel mai înalt al calității serviciilor de comunicații electronice mobile celulare terestre.

În anul de referință, ANRCETI va emite, de asemenea, actele de reglementare necesare pentru implementarea și buna funcționare a Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112.

Cu referință la comunicațiile poștale, ANRCETI se va axa, în activitatea sa, pe promovarea concurenței pe această piață și pe protecția utilizatorilor finali de servicii poștale. În acest scop, ANRCETI va continua monitorizarea repartizării costurilor, veniturilor și capitalului Î.S."Poșta Moldovei", în calitate de furnizor de serviciu poștal universal și, la necesitate, va lua măsurile legale convenite pentru orientarea la costuri a tarifelor pentru serviciile din sfera serviciului poștal universal. În același an, ANRCETI va stabili condițiile de acces pentru furnizorii alternativi la rețeaua poștală publică a Î.S "Poșta Moldovei".

