



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

RAPORTUL DE ACTIVITATE al ANRCETI pentru anul 2018

0	Obiectivele anului 2018	2
1	Dezvoltarea cadrului de reglementare	2
1.1	Comunicații electronice și poștale	2
2	Autorizarea generală și licențierea	5
2.1	Autorizarea generală a furnizării rețelelor publice și/sau serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului și autorizarea furnizării serviciilor poștale	5
2.2	Licențierea dreptului de utilizare a canalelor/frecvențelor radio	5
2.3	Licențierea dreptului de utilizare a resurselor de numerotare	6
2.4	Eliberarea permiselor tehnice pentru stațiile de radiocomunicații	7
3	Implementarea și monitorizarea executării actelor normative și legislative	8
3.1	Asigurarea dreptului de acces pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor de comunicații electronice	8
3.2	Verificarea îndeplinirii obligațiilor impuse furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele relevante	9
3.3	Măsurarea și raportarea parametrilor de calitate ai serviciilor de comunicații electronice	9
3.4	Utilizarea resurselor de numerotare	10
4	Supraveghere și control	11
4.1	Controlul respectării legislației și reglementărilor din domeniul comunicațiilor electronice și poștale	11
4.2	Analiza contravențiilor	12
5	Asigurarea protecției drepturilor utilizatorilor finali	13
5.1	Respectarea de către furnizori a drepturilor utilizatorilor finali	13
5.2	Adresări și petiții	13
5.2	Evoluția portabilității numerelor de telefon	14
6	Relații publice	16
6.1	Transparența procesului decizional	16
6.2	Comunicare și mass-media	16
6.3	Activitate pe plan extern	16
7	Resurse umane	18
7.1	Managementul resurselor umane	18
8	Priorități pentru anul 2019	19



Obiectivele anului 2018

Obiectivele strategice ale activității ANRCETI au fost axate în anul 2018 pe dezvoltarea rețelilor de comunicații electronice în bandă largă, asigurarea transparenței condițiilor de acces pe proprietățile publice și de utilizare partajată a infrastructurii asociate rețelilor de comunicații electronice, dezvoltarea și actualizarea cadrului de reglementare în conformitate cu noile prevederi ale Legii comunicațiilor electronice nr. 241/2007, stabilirea noilor cerințe tehnice în vederea asigurării unui nivel înalt de calitate a serviciilor de comunicații electronice mobile celulare terestre, promovarea concurenței pe piața serviciilor de comunicații electronice și poștale, monitorizarea repartizării costurilor, veniturilor și capitalului furnizorului de serviciu poștal universal Î.S. "Poșta Moldovei" precum și protecția utilizatorilor finali.

1 Dezvoltarea cadrului de reglementare

În anul 2018, ANRCETI a continuat reglementarea activităților din domeniul comunicațiilor electronice și poștale în condițiile Legii comunicațiilor electronice nr. 241/2007 (în continuare – Legea nr. 241/2007) și, respectiv, ale Legii comunicațiilor poștale nr. 36 din 17.03.2016 (în continuare – Legea nr. 36/2016), asigurând implementarea politicii statului privind dezvoltarea sectoarelor sus-menționate prin promovarea concurenței pe aceste piețe și protecția drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor finali ai serviciilor respective.

1.1 Comunicații electronice și poștale

În scopul realizării sub-acțiunii prevăzute la pct.6 subpct. 6.2 din Planul de acțiuni privind promovarea siguranței pe Internet a copiilor și adolescenților pentru anii 2017-2020, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 212 din 05 aprilie 2017, prin Hotărârea Consiliului de Administrație (în continuare - HCA) nr.15 din 4 mai 2018 au fost aprobate Recomandările privind autoreglementarea serviciului de filtrare a conținutului din Internet cu impact negativ asupra copiilor, prestat de către furnizorii de servicii de Internet accesibile publicului. Prin acest act normativ, ANRCETI recomandă furnizorilor de servicii de acces la Internet să elaboreze și să publice pe paginile web proprii ghiduri pentru utilizatori, sugerând un set de instrumente și metode concrete de filtrare a informațiilor din Internet cu impact negativ asupra copiilor.

Conform art. 17 din Legea nr. 60/2012 privind inclu-

ziunea socială a persoanelor cu dizabilități, în baza art. 8 lit. h) din Legea nr. 121/2012 cu privire la asigurarea egalității și în limitele competențelor ANRCETI, prin HCA nr. 58 din 14 decembrie 2018 au fost stabilite cerințe și măsuri necesare pentru ca utilizatorii cu dizabilități să beneficieze de acces la servicii de comunicații electronice calitative și la prețuri accesibile, adaptate nevoilor lor speciale, în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali. Măsurile respective sunt menite să încurajeze punerea la dispoziția acestora, de către furnizori, a unor echipamente terminale specifice de comunicații electronice care oferă servicii și funcții adaptate nevoilor lor speciale.

În același timp, prin HCA nr.11 din 23 martie 2018, a fost modificată HCA nr. 31 din 22 decembrie 2016 cu privire la aprobarea Condițiilor tehnice de transmitere a informației de localizare primară în cazul apelurilor la numărul unic de urgență 112. Prin această modificare a fost creat cadrul de reglementare necesar pentru implementarea în Republica Moldova a unei soluții tehnice de localizare avansată a terminalului, în cazul apelării la numărul de urgență 112 din rețelele mobile, fiind stabilită modalitatea de implementare a unor dispoziții legale necesare pentru buna funcționare a Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112.

În scopul consolidării cadrului de reglementare în materie de asigurare a calității serviciilor de comunicații electronice destinate utilizatorilor finali, în anul 2018 ANRCETI a inițiat elaborarea a două proiecte de hotărâri, și anume: **a)** proiectul de hotărâre privind indicatorii de calitate pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și **b)** proiectul de hotărâre pentru aprobarea Metodologiei de măsurare și evaluare a parametrilor de calitate a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului, furnizate prin intermediul rețelilor publice mobile celulare terestre GSM, UMTS și LTE în benzile de frecvențe 800, 900, 1800, 2100 și 2600 MHz. ANRCETI și-a propus ca proiectul privind indicatorii de calitate pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului să prevadă obligația furnizorilor de a măsura, prezenta ANRCETI și publica două categorii de indicatori de calitate: **indicatori de calitate administrativi** (termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibile publicului, frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali inclusiv celor privind deranjamentele și termenul de remediere ale acestora, frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării etc.) și **indicatori de calitate tehnici**:

- indicatori aferenți serviciilor de telefonie mobilă – rata de blocare a apelurilor, rata apelurilor întrerupte, timpul de stabilire a apelului, rata de



acoperire cu servicii voce și rata SMS-urilor livrate cu succes;

- indicatori aferenți serviciilor de acces la Internet mobil în bandă largă – viteza de transfer al datelor, timpul de descărcare completă a paginii web, întârzierea de transfer al pachetelor de date, rata de acoperire a populației cu servicii de date etc.;
- indicatori aferenți serviciilor de acces la Internet fix în bandă largă – viteza de transfer al datelor, întârzierea de transfer a pachetelor de date, variația întârzierii, rata pierderilor de pachete de date.

Metodologia de măsurare și evaluare a parametrilor de calitate, stabilește cadrul organizatoric și metodologic al procesului de măsurare și de evaluare a parametrilor de calitate a serviciilor de telefonie mobilă, SMS-urilor și serviciilor de transfer al datelor, furnizate prin intermediul rețelelor publice mobile celulare terestre GSM, UTMS și LTE.

Proiectul prevede utilizarea, de către I.P. „Serviciul Național de Management al Frecvențelor Radio” a metodologiei propuse, în vederea asigurării asistenței tehnice necesare ANRCETI pentru:

- monitorizarea și controlul respectării obligațiilor stabilite în condițiile de licență și în alte acte normative vizând calitatea serviciilor de comunicații electronice mobile și acoperirea cu rețele și servicii de comunicații electronice mobile;
- analiza, din perspectiva utilizatorilor finali, a calității și performanței rețelelor și serviciilor de comunicații electronice mobile prin efectuarea automată a testărilor în teren.

De asemenea, proiectul în cauză prevede posibilitatea utilizării metodologiei și de către furnizorii de rețele și servicii mobile pentru măsurarea și evaluarea calității serviciilor de comunicații electronice mobile, în vederea raportării ANRCETI a informațiilor respective, conform prevederilor Legii nr. 241/2007. Printre scopurile urmărite de proiect este maximizarea preciziei măsurărilor și oferirea posibilității de a face o analiză comparativă a rezultatelor acestora între furnizori.

Potrivit art. 76 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, ANRCETI a reexaminat, un șir de acte normative, incluse în Programul actelor de reglementare pentru anul 2018. Modificarea și aprobarea actelor de reglementare respective au avut drept scop evaluarea compatibilității acestora cu Legea nr. 241/2007, modificată prin Legea nr. 135/2017 pentru modificarea și completarea Legii nr. 241/2017 și Legea nr. 185/2017 pentru modificarea și completarea unor acte legislative.

Astfel, printre actele de reglementare modifica-

te și aprobate în anul 2018 de către Consiliul de Administrație al ANRCETI, se enumeră HCA nr. 58 din 21 decembrie 2010 pentru aprobarea Procedurii privind administrarea resurselor de numerotare telefonică (în continuare – Procedură). Acest act a fost modificat prin HCA nr. 64 din 28 decembrie 2018, pentru a aduce în concordanță noțiunile utilizate în Procedură cu cele din Legea nr. 241/2007, dar și pentru a clarifica modul de aplicare a unor norme prevăzute în reglementările ANRCETI privind portabilitatea numerelor telefonice.

Alt act de reglementare care a fost modificat în perioada de raport, a fost HCA nr. 08 din 25 februarie 2010 cu privire la aprobarea Procedurii de cesionare a licențelor de utilizare a resurselor limitate în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice. Astfel, prin HCA nr. 38 din 23 noiembrie 2018 s-a stabilit mecanismul prin care furnizorii vor avea posibilitatea nu doar să ceseze licențele de utilizare a unor resurse limitate, dar și să închirieze, pentru o perioadă determinată, dreptul de utilizare a unor astfel de resurse.

De asemenea, au fost operate modificări și la HCA nr. 48 din 10 septembrie 2013 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice (în continuare – Regulament). Regulamentul menționat a fost modificat prin HCA nr. 57 din 14 decembrie 2018, fiind condiționat de unele aspecte privind drepturile utilizatorilor finali la alegerea și utilizarea serviciilor de comunicații electronice, la încheierea și rezilierea unui contract, obligațiile furnizorilor de a pune la dispoziția publicului informații transparente, comparabile privind prețurile și tarifele aplicate, dar și condițiile standard pentru obținerea accesului și utilizarea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului, furnizate utilizatorilor finali.

HCA nr.126 din 2 iunie 2009 cu privire la stabilirea categoriilor de frecvențe radio a căror utilizare nu este supusă regimului de autorizare generală și este permisă fără obținerea unei licențe de utilizare a canalelor/frecvențelor radio sau a permisului tehnic a fost modificată prin HCA nr. 65 din 28 decembrie 2018. Prin introducerea modificărilor, a fost deschisă posibilitatea utilizării benzii 5 GHz de către rețelele de radio acces local (Wi Fi). Pe lângă aceasta, au fost ajustate benzile și echipamentele radio ce pot fi utilizate fără autorizare generală, licență sau permis tehnic, prevăzute de recente modificări ale recomandării CEPT 70-03.

În rezultatul reexaminării HCA nr. 16 din 23 septembrie 2008 cu privire la reglementarea procedurii de eliberare a permisului tehnic pentru utilizarea



stațiilor de radiocomunicații s-a identificat necesitatea abrogării acestora - prin HCA nr.10 din 23 martie 2018 și, totodată, fiind aprobate noi formulare-tip ale cererilor pentru eliberarea permiselor tehnice de utilizare a stațiilor de radiocomunicații.

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

Potrivit Legii nr. 241/2007, ANRCETI identifică piețele relevante și efectuează analize de piață în scopul: determinării, 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 (în continuare - Regulamentul nr. 55/2008). Acesta a fost adus în concordanță cu modificările efectuate la Legea nr. 241/2007, prin elaborarea și aprobarea HCA nr. 39 din 23 noiembrie 2018, ținând cont în același timp și de principiile prevăzute de legislația privind protecția concurenței (Legea concurenței nr. 183/2012).

În perioada de raport ANRCETI a inițiat iterația a V-a pentru efectuarea analizei pieței de tranzit de trafic în rețelele publice de telefonie (Piața 9). În urma analizei Pieței 9, ANRCETI a ajuns la concluzia că definirea pieței de tranzit de trafic în rețelele publice de telefonie nu diferă de cea anterioară în ceea ce privește limitele pieței. De asemenea, au fost determinate limitele geografice ale pieței în cauză drept teritoriul național, iar Testul celor trei criterii a demonstrat că această piață este în continuare susceptibilă reglementării preventive.

Analiza detaliată, 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 puterea semnificativă pe Piața 9, iar obligațiile speciale preventive, impuse anterior în sarcina S.A. „Moldtelecom” pe această piață se mențin în continuare. Ținând cont de cele menționate ANRCETI a aprobat HCA nr. 63 din 28 decembrie 2018 privind măsurile de reglementare preventivă a Pieței 9 prin care:

- a identificat drept relevantă reglementării preventive Piața 9;
- a desemnat S.A. „Moldtelecom” drept furnizor cu putere semnificativă pe Piața 9;
- a menținut obligațiile speciale preventive impuse în sarcina S.A. „Moldtelecom” prin HCA nr. 28 din 01 noiembrie 2011.

În anul 2018, au fost operate modificări și la Legea nr. 36/2016 prin Legea nr. 160/ 2018 pentru modificarea unor acte legislative (în continuare - Legea nr. 160/2018). Totodată, Legea nr. 160/2018 a modificat și Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului nr. 308 din 22 decembrie 2017 (în continuare - Legea nr. 308/2017). Astfel, în rezultatul modificării acestor acte legislative, ANRCETI a preluat, pe lângă atribuțiile de reglementare a activității în domeniul comunicațiilor poștale și funcția de monitorizare și verificare a aplicării legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului în activitatea furnizorilor de servicii poștale.

În vederea conformării la modificările operate în Legea nr. 36/2016 și Legea nr. 308/2017, ANRCETI a elaborat și a aprobat prin Decizia Consiliului de Administrație nr. 26 din 24 septembrie 2018 Recomandarea în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului în activitatea furnizorilor de servicii poștale (în continuare - Recomandare). Recomandarea dată se extinde asupra tuturor persoanelor autorizate, în baza regimului de autorizare generală, prevăzut de Legea nr. 36/2016 și a căror activități de efectuare a transferurilor de mijloace bănești nu cad sub incidența Legii cu privire la serviciile de plată și moneda electronică nr. 114/2012.



2 Autorizarea generală și licențierea

ANRCETI aplică regimul de autorizare generală a activităților pentru sectorul comunicațiilor electronice, conform prevederilor Legii nr. 241/2007 și pentru sectorul comunicațiilor poștale, potrivit Legii nr. 36/2016.

Pentru ambele sectoare, regimul de autorizare generală este unul gratuit și oferă întreprinzătorilor, în baza notificărilor depuse la ANRCETI, dreptul de a furniza rețele publice de comunicații electronice și/sau servicii de comunicații electronice accesibile publicului, precum și servicii poștale pe un termen nelimitat.

De asemenea, furnizorul de rețele publice de comunicații electronice și/sau de servicii de comunicații electronice accesibile publicului are dreptul să solicite și să obțină licențe de utilizare a resurselor limitate (canale radio, frecvențe radio, resurse de numerotare), în scopul furnizării rețelelor publice de comunicații electronice și/sau a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului.

2.1 Autorizarea generală a furnizării rețelelor publice și serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului și autorizarea furnizării serviciilor poștale

În decursul anului 2018, ANRCETI a autorizat în baza cererilor primite, 18 solicitanți să desfășoare activități în domeniul comunicațiilor electronice, fiind înscrși în Registrul public al furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice.

Astfel, din totalul celor 18 furnizori noi intrați pe piața de comunicații electronice – 15 au ales să furnizeze atât rețele, cât și servicii publice de comunicații electronice, 2 – au ales să furnizeze doar rețele, iar unul – numai servicii. Cele mai solicitate tipuri de rețele și servicii au fost aceleași ca și în anii precedenți: rețelele publice terestre de acces la puncte fixe, serviciile de acces la Internet și serviciile de retransmisie a programelor audiovizuale.

Până la finele lunii decembrie 2018, în Registrul public al furnizorilor au fost înscrși 492 de furnizori, dintre care: 363 – dețin dreptul de a furniza rețele și servicii de comunicații electronice, 58 – doar rețele și 71 – doar servicii.

Totodată menționăm, că în perioada de raport, 13 furnizori au reperfectat notificările inițiale în legătură

cu extinderea activității, adăugând suplimentar alte tipuri de rețele și/sau servicii de comunicații electronice sau din motivul modificării datelor de identificare. În aceeași perioadă, 75 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 de comunicații electronice.

În anul 2018, ANRCETI a autorizat în baza notificărilor parvenite, doi solicitanți să desfășoare activități în domeniul serviciilor poștale, care au fost incluși în Registrul public al furnizorilor de servicii poștale.

Dintre cei doi furnizori noi intrați pe piața serviciilor poștale, ambii au ales să presteze atât servicii din sfera serviciului poștal universal, cât și din afara lui. Din totalul de 39 de furnizori înscrși, până la 31 decembrie 2018, în Registrul public al furnizorilor de servicii poștale, 26 de furnizori au ales să furnizeze atât servicii din sfera serviciului poștal universal, cât și servicii din afara acestui serviciu, 13 furnizori au optat doar pentru servicii din afara serviciului poștal universal. Totodată, în anul de referință, 4 furnizori au decis să-și sisteze activitatea în domeniul serviciilor poștale, fiind excluși din Registrul public al furnizorilor de servicii poștale.

2.2 Licențierea dreptului de utilizare a canalelor/frecvențelor radio

În anul 2018, ANRCETI a eliberat, în baza cererilor depuse de furnizorii autorizați, 21 licențe pentru utilizarea canalelor/frecvențelor radio, în scopul furnizării rețelelor publice și serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului și a reperfectat 5 licențe obținute anterior, în scopul extinderii ariei de furnizare a serviciilor. De asemenea, ANRCETI a cesionat 3 licențe de utilizare a canalelor radio, iar 6 licențe au fost declarate nevalabile.

Din totalul de 21 licențe eliberate în anul 2018, 19 au fost eliberate pentru difuzarea programelor audiovizuale pe cale radioelectrică terestră (13 – pentru radiodifuziune și 6 – pentru televiziune), iar 2 licențe au fost acordate Î.S. "Radiocomunicații" pentru utilizarea temporară a canalelor de televiziune 56 și 58, în scopul testării rețelelor și serviciilor de televiziune digitală terestră (DVB-T/T2).

Dinamica eliberării licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio eliberate în anii 2015-2018 este reflectată în Diagrama de mai jos.



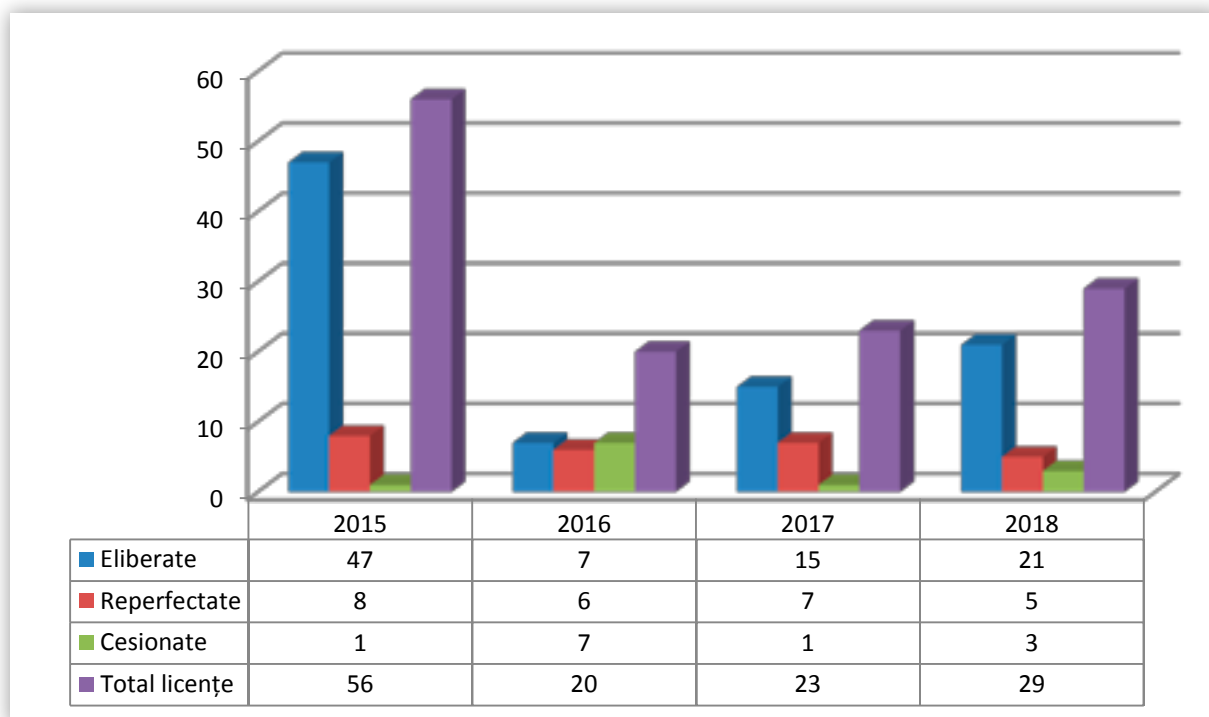


Diagrama 1 Numărul licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio eliberate și reperfectate de către ANRCETI în perioada 2015-2018.

Sursa: ANRCETI

2.3 Licențierea dreptului de utilizare a resurselor de numerotare

În anul 2018, ANRCETI a eliberat, în baza cererilor depuse de către furnizorii autorizați, 35 de licențe pentru utilizarea resurselor de numerotare în scopul furnizării rețelelor publice de comunicații electronice și serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului. Totodată, a reperfectat 20 de licențe obținute anterior, a prelungit la cerere - 4 licențe, a acceptat cesionarea unei licențe de utilizare a resurselor de numerotare și a declarat nevalabile 31.

În baza acestor licențe, furnizorilor le-au fost atribuite 236,1 mii numere - 220 mii au fost numere pentru rețele publice de comunicații electronice și servicii de comunicații electronice accesibile publicului furnizate la puncte mobile, 11,6 mii numere furnizate la puncte fixe și circa 2,5 mii numere din alte categorii de resurse de numerotare.

În același timp, la solicitarea furnizorilor, au fost retrase 4,5 mii umere, dintre care 4,4 mii au fost numere furnizate la puncte fixe, 0,1 mii numere *Premium rate* și 11 numere din alte categorii de resurse de numerotare.

Potrivit datelor ANRCETI, până la 31 decembrie 2018, furnizorilor le-au fost atribuite în total peste 7 mil. 895,092 mii de numere.

Ponderea cea mai mare revine numerelor pentru rețele publice de comunicații electronice și servicii de comunicații electronice accesibile publicului furnizate la puncte mobile – circa 6 mil. 180 mii numere. Numerele pentru rețele publice de comunicații electronice și servicii de comunicații electronice accesibile publicului furnizate la puncte fixe este de peste 1 mil. 685,160 mii numere. Pentru alte tipuri de resurse de numerotare ponderea este neînsemnată de circa 29,932 mii numere.

Datele despre cantitatea resurselor de numerotare atribuite furnizorilor, de către ANRCETI, în ultimii patru ani se regăsesc în Diagrama 2.

De asemenea, în anul de referință, ANRCETI a atribuit, la cererea furnizorilor: 2,5 mii de numere independente de locație, 70 numere cu tarif special *Premium Rate* și 10 numere naționale scurte din șirul „1”.



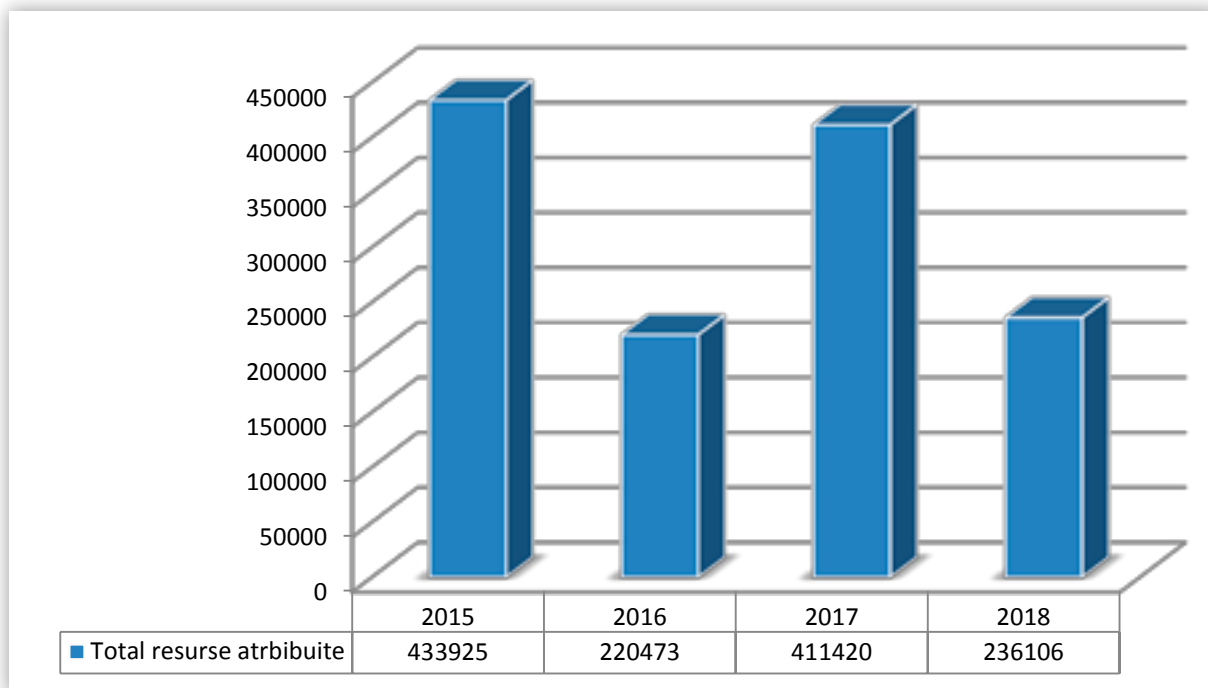


Diagrama 2 Volumul resurselor de numerotare atribuite de către ANRCETI în anii 2015 – 2018.

Sursa: ANRCETI

2.4 Eliberarea permiselor tehnice pentru stațiile de radiocomunicații

În temeiul art. 43, alin. (1) din Legea nr. 241/2007, ANRCETI eliberează permise tehnice pentru utilizarea stațiilor de radiocomunicații, pentru care nu este prevăzută eliberarea licenței de utilizare a canalelor și frecvențelor radio. În anul de referință, au fost eliberate 109 permise tehnice pentru stații de radiocomunicații pentru radioamatori și 318 permise tehnice pentru alte tipuri de stații de radiocomunicații.

La 31 decembrie 2018, în registrul de evidență al permiselor tehnice al ANRCETI erau înregistrate 179 de permise tehnice pentru stații de radiocomunicații pentru radioamatori și 924 permise tehnice pentru alte tipuri de stații de radiocomunicații.

De asemenea, odată cu modificările operate la Legea nr. 241/2007, ANRCETI i-a fost stabilită atribuția de eliberare a certificatelor de examinare pentru serviciul de radioamator. În acest sens, a fost semnat ordinul comun nr. 476/41 din 08.10.2018 al Ministerului Economiei și Infrastructurii și ANRCETI, cu privire la instituirea Comisiei de examinare pentru obținerea certificatelor de examinare pentru serviciul de radioamator (în continuare - Comisia). Comisia respectivă a elaborat și aprobat Procedura privind organizarea sesiunii de examinare pentru obținerea certificatelor de radioamator. Astfel, în cadrul examenului, organizat de către ANRCETI, au participat 12 candidați, dintre care 11 au susținut cu succes probele și au obținut certificatul de radioamator.



3 Implementarea și monitorizarea executării actelor normative și legislative

În activitatea de implementare și monitorizare a executării prevederilor actelor normative și legislative, ANRCETI a analizat informațiile referitoare la executarea actelor în cauză de către furnizorii ce activează pe piața comunicațiilor electronice și poștale (rapoarte, acorduri de interconectare, oferte de referință, contracte de acces, etc.). Întru exercitarea acestei acțiuni, ANRCETI s-a axat pe verificarea aplicării prevederilor 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 cu putere semnificativă pe piețele relevante, pe respectarea de către furnizori a regulilor de utilizare a resurselor de numerotare, a obligațiilor de măsurare și publicare a valorilor parametrilor de calitate a serviciilor de comunicații electronice, de raportare a datelor statistice privind evoluția pe piețele de comunicații electronice și poștale, precum și a veniturilor provenite din activitatea furnizorilor, care activează în domeniile reglementate de ANRCETI.

3.1 Asigurarea dreptului de acces pe proprietăți

Regulile și condițiile în care se realizează accesul pe proprietăți și infrastructuri fizice, potrivite pentru construirea (instalarea), întreținerea, demontarea, înlocuirea, transferarea sau re tehnologizarea rețelelor publice de comunicații electronice ori a elementelor de infrastructură necesare susținerii acestora, sunt stabilite de Legea nr. 28/2016. Raporturile juridice între furnizorii de rețele publice de comunicații electronice și entitățile publice de diferite nivele trebuie să se realizeze în deplină corespundere cu prevederile legii sus-menționate, fiind coroborate cu prevederile Legii bugetului de stat pentru anul 2018 nr. 289 din 15 decembrie 2017.

Implementarea cadrului legal cu privire la regimul de acces pe proprietatea publică/privată și de utilizare partajată a infrastructurii asociate contribuie la reducerea efectivă a costurilor de instalare a rețelelor de comunicații electronice, precum și la reducerea barierei administrative în relația cu statul, prin transparentizarea accesului pe proprietăți și utilizării partajate a infrastructurii fizice.

Astfel, ANRCETI, în limita competențelor sale, stabilite de Legea nr. 28/2016, dar și de Legea nr. 241/2007, asigură aplicarea și respectarea prevederilor legale de către titularii dreptului de proprietate și sau/administrare și furnizorii de rețele publice de comunicații electronice în vederea obținerii și exercitării dreptului

de acces pe proprietăți și utilizare partajată a infrastructurii fizice.

În anul 2018, ANRCETI a continuat implementarea și aplicarea Legii nr. 28/2016 prin punerea, în sarcina entităților publice de diferite nivele, a obligației de stabilire și publicare a condițiilor de acces pe proprietatea publică. În acest sens, pentru o informare mai amplă a titularilor de drept de proprietate și/sau administrare, despre obligațiile ce le revin conform legii, specialiștii ANRCETI au desfășurat o amplă campanie de informare prin: apelarea telefonică a autorităților publice locale, expedierea la adresele electronice ale primăriilor a materialelor informative elaborate de ANRCETI, organizarea întrevederilor la solicitarea reprezentanților primăriilor etc. Toate aceste acțiuni, au avut drept scop explicarea conținutului normelor juridice în vederea aplicării corecte a legislației în vigoare. Drept rezultat, entitățile publice, titulari ai dreptului de proprietate au transmis ANRCETI circa 73 de condiții de acces pe proprietate publică. Astfel, la finele anului 2018, pe pagina oficială a ANRCETI erau publicate 157 de condiții de acces pe proprietate publică.

Implementarea în practică a Legii nr. 28/2016 este un proces specific, întrucât aceasta presupune aplicarea unui nou mecanism de exercitare a dreptului de acces pe proprietăți și utilizare partajată a infrastructurii. ANRCETI consideră că prevederile Legii nr. 28/2016 au fost îndeplinite, fiind create condițiile esențiale primare de funcționare al acestui mecanism. Drept confirmare a acestui fapt, până la sfârșitul anului 2018, au fost încheiate peste 804 de contracte de acces pe proprietate publică sau privată între furnizorii de rețele publice de comunicații electronice și diferite entități. Din ele, 366 de contracte sunt încheiate cu titlu gratuit, iar 438 - cu titlu oneros. De asemenea, din totalul de contracte încheiate, 734 sunt valabile pe toată durata de funcționare a rețelelor de comunicații electronice, iar 70 de contracte au fost semnate pe perioade determinate, 12 dintre acestea fiind valabile până la procurarea de către furnizorul de comunicații electronice a terenului specificat în contract.

Totodată, pentru realizarea transparentizării accesului și în scopul evitării apariției unor litigii, precum și pentru a se asigura celeritatea soluționării acestora, ANRCETI a emis 27 de decizii ale Consiliului de Administrație, cu titlu executoriu, care obligă entitățile publice citate să stabilească și să publice condițiile de acces pe proprietăți, în temeiul prevederilor legale.

De asemenea, în perioada anului 2018, ANRCETI a examinat 176 de scrisori și/sau solicitări de informații privind aplicarea Legii nr. 28/2016, parvenite de la furnizorii de comunicații electronice, instituțiile pu-



blice și autoritățile publice centrale și locale. Caracterul subiectelor abordate în aceste scrisori se referă la: refuzul semnării contractului de acces pe proprietate publică de către entitățile publice, demontarea echipamentelor/rețelelor din incinta unor imobile, solicitarea unor clarificări și precizări legate de tariful de acces și de procedura de încheiere a contractelor de acces.

Tot în vederea aplicării Legii nr. 28/2016, ANRCETI a demarat procesul de transfer/retehnologizare a rețelelor de cablu aeriene (pe stâlpi), instalate într-un mod defectuos în mun. Chișinău. În conlucrare cu primăria și preturile sectoarelor mun. Chișinău, precum și cu deținătorii infrastructurii de stâlpi: Î.C.S. "Gas Natural Fenosa", Î.M. "Regia Transport Electric" și Î.M. "Lumteh" au fost identificate 97 de segmente de cabluri aeriene care nu corespund normelor tehnice de instalare. În urma verificării la fața locului a cablurilor respective, ANRCETI a cerut furnizorilor de comunicații electronice luarea unor măsuri concrete pentru înlăturarea neconformităților constatate, precum și examinarea posibilităților tehnice de amplasare a acestor cabluri în canalizările subterane. Astfel, până la finele anului 2018, au fost remediate circa 97% din cablurile aeriene cu instalare defectuoasă, pentru celelalte cabluri nu s-a identificat proprietarul/furnizorul.

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

În perioada de raportare, ANRCETI a continuat monitorizarea respectării cadrului de reglementare a relațiilor între furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice privind accesul la rețelele publice de comunicații electronice, la infrastructura și serviciile asociate, precum și interconectarea și interoperabilitatea acestora. Astfel, ANRCETI a verificat îndeplinirea obligațiilor speciale preventive puse în sarcina furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele relevante, în particular a obligațiilor ce vizează respectarea termenelor, condițiilor tehnice și comerciale, inclusiv a prețurilor aplicate și alte informații referitoare la interconectare și acces ce se conțin în ofertele de referință și acordurile de acces și interconectare prezentate de furnizorii respectivi. În acest sens, ANRCETI a verificat și operat un set de modificări în ofertele de referință pentru servicii de acces local, bitstream, la infrastructurile de canalizare și stâlpi ale S.A. „Moldtelecom”, care ulterior au fost luate în considerație și publicate pe pagina oficială a furnizorului.

Totodată, prin prisma obligațiilor impuse, furnizorii desemnați cu putere semnificativă pe piețele relevante – S.A. „Moldtelecom”, S.A. „Orange Moldova” și S.A. „Moldcell” – au actualizat acordurile de inter-

conectare și de acces valabile. În rezultatul acestei acțiuni, în decursul anului 2018, furnizorii au prezentat circa 22 de acorduri adiționale la acordurile de interconectare, 16 acorduri de interconectare directă și 14 acorduri de interconectare indirectă, 1 acord adițional la acordul de utilizare a infrastructurii fizice de canalizare, 1 acord adițional la acordul de interconectare indirectă, 2 contracte de achiziție a serviciilor de interconectare și 1 acord adițional la contractul de achiziție pentru Serviciul 112, 17 acorduri de interconectare reziliate și 2 acorduri de interconectare cesionate. În rezultatul verificării acestor acorduri s-a constatat, că furnizorii acționează în deplină transparență și în strictă conformitate cu actele normative ale ANRCETI.

În domeniul comunicațiilor poștale, ANRCETI a continuat monitorizarea modului de calculare și aprobare a tarifelor pentru serviciile poștale din sfera serviciului poștal universal, precum și a tarifelor aplicate pentru utilizarea de către alți furnizori de servicii poștale a rețelei poștale publice a furnizorului poștal universal Î.S. „Poșta Moldovei”, precum și a rapoartelor cu privire la repartizarea costurilor, veniturilor și capitalului angajat, în conformitate cu HCA nr. 24 și 25 din 29.09.2016 și, cu privire la costul net al furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului poștal universal, în conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 1237 din 11.11.2016.

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

În anul de referință ANRCETI a continuat monitorizarea respectării de către furnizori a prevederilor HCA nr. 278 din 17.11.2009, cu modificările și completările ulterioare privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice.

Furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice au obligația de a măsura și a prezenta ANRCETI trimestrial informații despre valorile măsurate ale parametrilor de calitate pentru următoarele tipuri de servicii, specificate în anexele HCA nr. 278/2009:

- 1) serviciul public de telefonie fixă;
- 2) serviciul public de acces la Internet;
- 3) serviciul public de telefonie mobilă;
- 4) serviciul public de televiziune.

Parametrii de calitate a celor patru tipuri de servicii se referă, în principal, la termenele de conectare la rețea 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.



ANRCETI constată, că în anul 2018, nivelul de raportare a furnizorilor care au măsurat și au prezentat informațiile privind parametri de calitate a serviciilor prestate se menține la o cotă relativ constantă și constituie în mediu circa 94% din numărul total de furnizori pasibili acestei obligații.

În funcție de tipul serviciilor prestate, obligația menționată a fost onorată de către toți furnizorii de rețele și servicii de telefonie mobilă, de către 96,7% din furnizorii de rețele și servicii de telefonie fixă, de 93,8% din furnizorii serviciilor de acces la Internet și de către 96,5% din furnizorii serviciilor de televiziune contra plată.

În baza informațiilor prezentate de către furnizorii de comunicații electronice privind valorile parametrilor de calitate ANRCETI elaborează și publică, trimestrial, Raportul cu privire la rezultatele monitorizării informației respective, care prevede o analiză mai detaliată a parametrilor de calitate. Toate aceste informații se regăsesc pe pagina web a ANRCETI în compartimentul **<http://anrceti.md/fileupload/77>**.

De asemenea, în perioada de raport, ANRCETI a continuat să proceseze și să publice pe pagina sa de Internet informațiile trimestriale despre asigurarea parametrilor de calitate prestate de furnizori și informații prezentate de către aceștia în baza formularelor tipizate stabilite. Informațiile date se regăsesc în compartimentul **http://anrceti.md/parametri_calitate_trimestrial**. Publicarea acestor date are scopul de a-i familiariza pe utilizatorii finali cu nivelul de calitate a serviciilor de comunicații electronice pe care aceștia le folosesc sau intenționează să le achiziționeze.

3.4 Utilizarea resurselor de numerotare

În anul 2018, ANRCETI a monitorizat modul de utilizare a resurselor de numerotare atribuite furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice,

verificând în special respectarea de către aceștia a condițiilor și regulilor de utilizare a resurselor de numerotare stabilite în Procedura privind administrarea resurselor de numerotare telefonică, aprobată prin HCA nr. 58/2010.

Datele ANRCETI arată că, dintre cei 35 de furnizori care aveau obligația să prezinte, conform prevederilor Legii nr. 241/2007, rapoarte privind utilizarea resurselor de numerotare pentru anul 2018, 32 - au onorat această obligație, iar trei - au neglijat norma legală, fapt pentru care au fost luate măsurile prevăzute de legislația și reglementările în vigoare.

Analiza rapoartelor arată că cei 32 de furnizori, care au prezentat rapoartele pentru anul 2018, au respectat condițiile de utilizare a resurselor de numerotare și prevederile procedurii menționate, cu excepția unui furnizor care nu a utilizat 4 numere naționale scurte, în conformitate cu prevederile Planului Național de Numerotare. Actualmente, sunt luate măsurile necesare pentru conformarea activității furnizorului la prevederile reglementărilor în vigoare.

În urma analizei s-a constatat că din 6 180 000 numere atribuite furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice furnizate la puncte mobile, au fost utilizate circa 4 789 490 numere, din 1 685 160 numere atribuite furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice furnizate la puncte fixe, s-au utilizat circa 1 107 388 numere, iar pentru alte rețele și servicii - din 29932 numere atribuite au fost utilizate 13 078 numere. Date referitoare la gradul de utilizare a resurselor de numerotare în ultimii doi ani se regăsesc în Diagrama 3.

Datele respective arată, că în anul 2018 gradul de utilizare a resurselor de numerotare utilizate pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice furnizate la puncte fixe și mobile sunt în scădere, comparativ cu anul 2017.



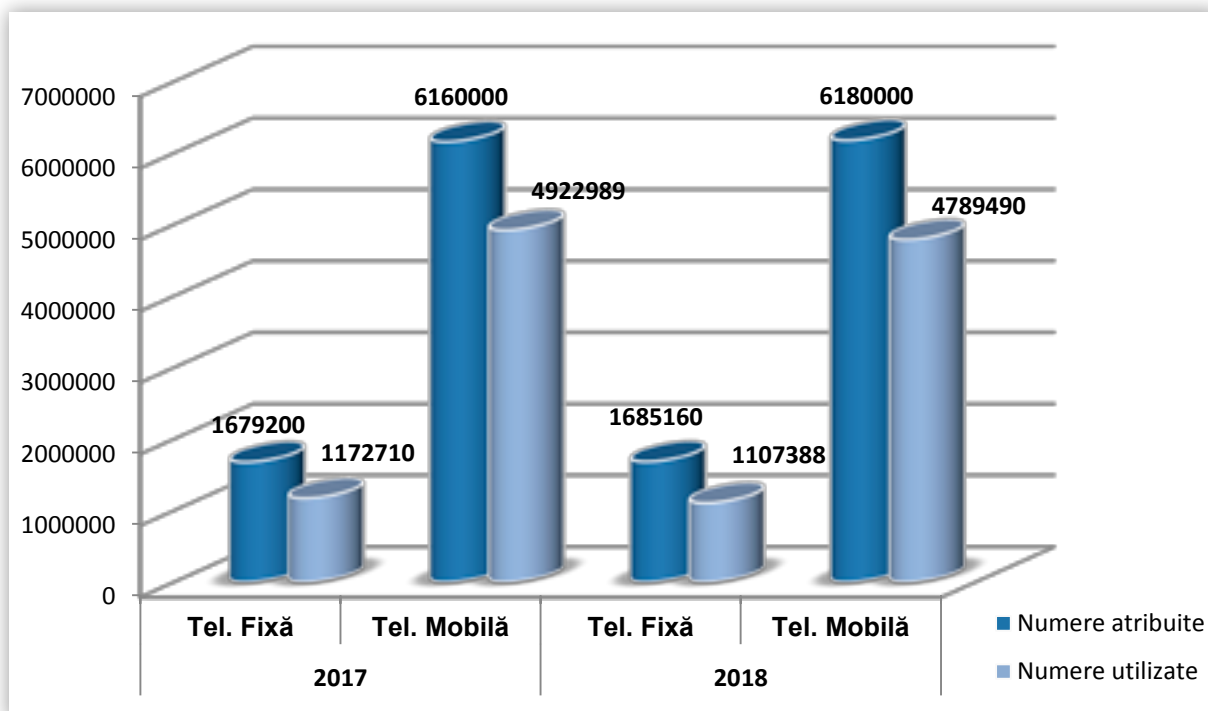


Diagrama 3 Gradul de utilizare a resurselor de numerotare atribuite pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice furnizate la puncte fixe și mobile în perioada 2017 – 2018.

Sursa: ANRCETI

4 Supraveghere și control

În anul 2018, ANRCETI a realizat acțiunea de supraveghere și control, în vederea respectării de către furnizorii de rețele publice și/sau servicii de comunicații electronice accesibile publicului și de servicii poștale, a prevederilor actelor legislative și normative în domeniile din competența sa.

În desfășurarea acestei activități, ANRCETI urmărește prevenirea cazurilor de abatere de la normele legale și reglementările relevante pieței de comunicații electronice și poștale, precum și îndeplinirea conformă a obligațiilor privind protecția drepturilor utilizatorilor finali.

4.1 Controlul respectării legislației și reglementărilor din domeniul comunicațiilor electronice și poștale

Pentru a asigura respectarea prevederilor actelor normative și legislative în domeniile din

competența sa, ANRCETI a efectuat, în anul 2018, 54 acțiuni de control, dintre care - 45 au fost planificate și 9 inopinate.

În cadrul acțiunilor de control planificate, au fost identificate diverse încălcări ale legislației din domeniul comunicațiilor electronice. Cele mai frecvente încălcări au constat în: nerespectarea condițiilor autorizării generale și de licență, abateri privind siguranța ocupațională, prezentarea datelor eronate în rapoartele statistice, neprezentarea în termenele stabilite a rapoartelor statistice și cele privind veniturile, etc.

Ca urmare a acestor acțiuni de control, au fost emise 18 prescripții. O parte dintre furnizorii supuși controalelor au înlăturat încălcările în procesul controlului, ceilalți s-au conformat prescripțiilor emise de ANRCETI, înlăturând neregulile depistate în termenii stabiliți. Dinamica numărului de controale efectuate de ANRCETI între anii 2015-2018 este reflectată în Diagrama 4.



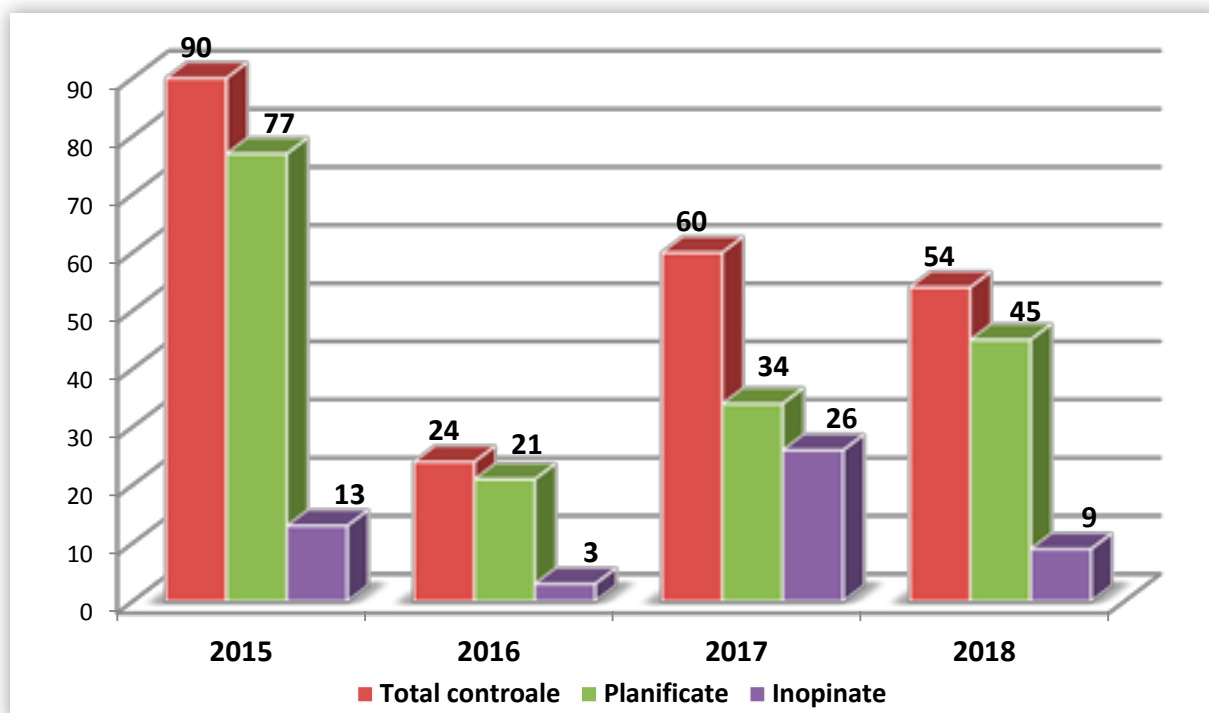


Diagrama 4 Numărul de controale efectuate de ANRCETI în anii 2015-2018.

Sursa: ANRCETI

4.2 Analiza contravențiilor

În anul 2018, ANRCETI, în calitate de organ de constatare a contravențiilor în domeniul comunicațiilor electronice și serviciilor poștale, a constatat 140 de contravenții care au fost reflectate în 140 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 134 persoane juridice și 5 persoane fizice și o persoană cu funcție de răspundere. Drept temei pentru pornirea cauzelor contravenționale au servit:

- 116 autosesizări ale ANRCETI;
- 19 sesizări parvenite din partea furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice;
- 3 sesizări parvenite din partea IP "Serviciul Național de Management al Frecvențelor Radio";
- 2 sesizări ale Consiliului Coordonator al Audiovizualului.

Procese verbale cu privire la contravenție întocmite de ANRCETI vizează 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) – 114 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) – 9 procese-verbale;

- încălcarea regulilor de protecție a liniilor și instalațiilor de comunicații electronice (art. 250 din CC nr. 218/2008) – 8 procese-verbale;
- nerespectarea prescripției privind remedierea încălcării obligațiilor stabilite în condițiile de autorizare generală (art. 247 alin. (2) din CC nr. 218/2008) – 3 procese-verbale;
- utilizarea fără licență și fără permis tehnic a canalelor/frecvențelor radio (art. 248 alin. (1) din CC nr. 218/2008) – 3 procese-verbale;
- conectarea neautorizată sau admiterea conectării neautorizate la rețelele de comunicații electronice (art. 252 din CC nr. 218/2008) – 2 procese-verbale;
- instalarea sau utilizarea stațiilor de radiocomunicații, inclusiv a antenelor de emisie, fără coordonarea cu organul abilitat și fără obținerea de la acesta a autorizației de utilizare (art. 250 alin. (8) din CC nr. 218/2008) – 1 proces-verbal.

Toate cele 140 de procese-verbale cu privire la contravenții au fost examinate de către conducerea ANRCETI. În rezultatul examinării cauzelor respective, potrivit deciziilor conducerii ANRCETI, contravenienților le-au fost aplicate sancțiuni, sub formă de amendă, în mărime de 25 440 unități convenționale – 1 272 000 lei.

Totodată, reprezentanții ANRCETI, au participat, în calitate de agenți constatați, la examinarea (reexaminarea) contestațiilor împotriva deciziilor în 66 ședințe de judecată, desfășurate la Judecătoria Chișinău sediul Centru și Curtea de Apel Chișinău



5 Asigurarea protecției drepturilor utilizatorilor finali

În perioada de raportare, ANRCETI, în limita competențelor sale, a continuat activitatea privind asigurarea protecției drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice și servicii poștale îndeplinind, în special, următoarele acțiuni:

- monitorizarea și controlul activităților desfășurate de către furnizori în domeniile de competență ale ANRCETI, precum și a modului de satisfacere, de către aceștia, a cerințelor utilizatorilor finali;
- examinarea și soluționarea petițiilor parvenite de la persoane fizice și juridice.

5.1 Respectarea de către furnizori a drepturilor utilizatorilor finali

Monitorizarea activităților desfășurate de către furnizorii care activează pe piața de comunicații electronice, în vederea satisfacerii cerințelor utilizatorilor finali ai serviciilor respective, are loc prin prisma respectării, de către aceștia, a normelor de protecție a drepturilor utilizatorilor, stabilite de Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice nr. 48/2013, cu modificările ulterioare.

Monitorizarea, de fapt, este un proces care implică acțiuni operaționale specifice și constă în analiza sistemică și complexă a datelor și informațiilor despre activitatea furnizorilor, care prestează servicii din domeniile reglementate de ANRCETI. În urma desfășurării acestui proces, autoritatea de reglementare elaborează, după caz, rapoarte care conțin propuneri, privind necesitatea întreprinderii unor măsuri în vederea evitării eventualelor abateri sau

a unor măsuri ce se impun pentru înlăturarea lor. În cazul existenței probabilității abaterilor inadmisibile, se inițiază controale la fața locului.

Astfel, în cadrul controalelor (atât planificate, cât și inopinate), persoanele abilitate în acest sens, din cadrul ANRCETI, au continuat activitatea de informare a furnizorilor cu prevederile actelor normative și de reglementare în vigoare, inclusiv în vederea protecției drepturilor utilizatorilor finali. Un accent aparte a fost pus pe necesitatea îmbunătățirii condițiilor de lucru cu utilizatorii, organizării audiențelor, asigurării calității serviciilor conform standardelor și reglementărilor tehnice în vigoare, asigurării nivelului minim necesar de securitate juridică și de transparență a informațiilor garantate prin lege, privind încheierea contractelor cu utilizatorii în formă scrisă și excluderii clauzelor abuzive.

5.2 Adresări și petiții

Examinarea și soluționarea petițiilor parvenite de la utilizatorii de servicii de comunicații electronice accesibile publicului și servicii poștale în adresa ANRCETI s-a realizat în condițiile Legii nr. 190/1994 cu privire la petiționare.

În perioada de raportare, ANRCETI a examinat 244 de petiții (reclamații, sesizări, cereri). Cele mai multe petiții s-au referit la serviciile de acces la Internet (84) și serviciile de telefonie mobilă (69). Probleme din domeniul serviciilor audiovizuale au fost abordate în 39 petiții, serviciile de telefonie fixă au fost reclamate în 33 de adresări, iar serviciile poștale în 19 reclamații. Date despre petițiile examinate de ANRCETI se regăsesc în Diagrama 5.

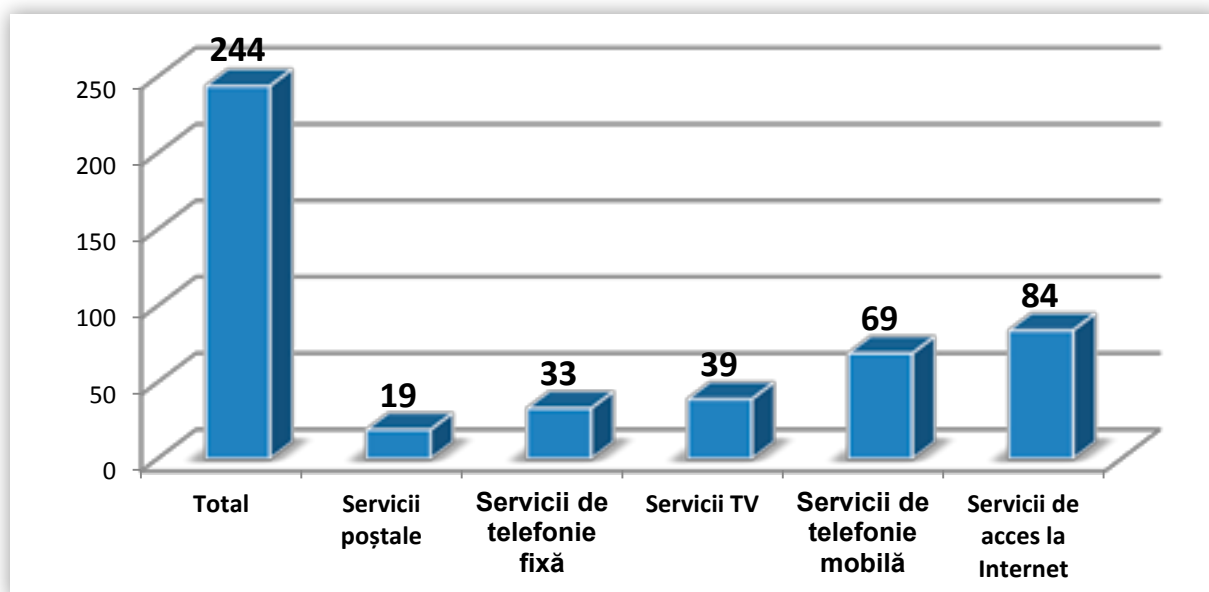


Diagrama 5 Petițiile examinate în anul 2018, în funcție de domeniile de interes.

Sursa: ANRCETI



Specialiștii din cadrul ANRCETI au reacționat prompt la fiecare solicitare și au întreprins măsuri adecvate în vederea soluționării obiective, imparțiale a problemelor abordate de petiționari. Toate petițiile au fost examinate în termenele și în modul stabilit de legislația în vigoare.

De asemenea, în perioada de referință, s-a răspuns la 28 adresări parvenite prin intermediul liniei telefonice instituționale a ANRCETI. În cadrul discuțiilor, specialiștii ANRCETI au oferit diferite soluții pentru problemele enunțate de solicitanți. De regulă, aceste soluții reprezintă consultări de ordin juridic, recomandări, furnizări de informații relevante care constituie un suport eficient în luarea deciziilor, dar și întreprinderea acțiunilor de către utilizatori în anumite situații concrete.

Analiza aspectelor reclamate în petiții arată că, în cele mai multe cazuri, semnatarii acestora au abordat pretenții față de:

- influența câmpului electromagnetic – 2 petiții;
- neprezentarea răspunsurilor la petițiile adresate furnizorilor – 3 petiții;
- datoria stabilită după portarea numărului în altă rețea – 4 petiții;
- depășirea limitei de credit – 4 petiții;
- transferul adresei de furnizare a serviciilor de comunicații electronice – 6 petiții;
- pierderea/deteriorarea trimitărilor poștale – 6 petiții;
- termenii de înlăturare a deranjamentelor – 9 petiții;
- majorarea tarifelor – 10 petiții;
- includerea în contractele semnate a unor clauze abuzive – 12 petiții;
- condițiile de utilizare a serviciilor de comunicații electronice în Roaming – 13 petiții;
- condițiile de furnizare a serviciilor poștale – 14 petiții;
- taxa de reziliere a contractelor – 15 petiții;
- condițiile de suspendare a serviciilor – 21 petiții;
- modalitatea de tarificare a serviciilor de comunicații electronice – 33 petiții;
- calitatea nesatisfăcătoare a serviciilor de comunicații electronice – 43 petiții;
- condițiile contractuale – 47 petiții;
- suma înaintată spre achitare, suma facturată – 75 petiții;
- diverse tematici din domeniul comunicațiilor electronice (conectarea la serviciile de comunicații electronice, expedierea facturilor la adresa greșită, dezacord cu penalitatea aplicată, depășirea termenului de către furnizor a conectării serviciilor de comunicații electronice, termenul de garanție a echipamentului tehnic, s.a.) – 108 petiții;
- alte domenii, neconexe – 25 petiții.

Marea majoritate a petițiilor – 232 au fost adresate de către persoane fizice, 10 petiții de către persoane juridice, iar 2 – colective. Totodată, 206 petiții - au fost formulate în scris, iar 38 – prin e-mail. În același timp, 28 de adresări au fost înregistrate de către ANRCETI prin intermediul liniei telefonice pentru informare.

Statistica petițiilor parvenite la ANRCETI arată că din totalul petițiilor înregistrate - 151 petiții au fost adresate direct ANRCETI, iar 93 - prin intermediul altor instituții de stat, printre care:

- Agenția Pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței – 63 petiții;
- Cancelaria de Stat a Republicii Moldova – 18 petiții;
- Ministerul Economiei și Infrastructurii – 6 petiții;
- Parlamentul Republicii Moldova – 3 petiții;
- Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale – 2 petiții;
- Ministerul Afacerilor Interne – 1 petiție.

5.3 Evoluția portabilității numerelor de telefon

Portabilitatea numerelor de telefon este un serviciu pus la dispoziția utilizatorilor finali, care le permite să păstreze numărul de telefon, atunci, când schimbă furnizorul de servicii de telefonie mobilă sau fixă, oferindu-le posibilitatea de alegere și de a se bucura de beneficiile unei piețe de telefonie concurențiale.

În anul de referință, de serviciul de portare a numerelor au beneficiat 34,2 mii de persoane, dintre care 32 mii sunt utilizatori de telefonie mobilă, iar 2,2 mii - de telefonie fixă. În anul 2018 s-a atestat o creștere a cantității totale a numerelor portate, care a crescut, față de anul 2017, cu circa 2,9 mii, iar numărul mediu de portări realizate lunar a crescut de la 2,6 mii în anul 2017, la 2,9 mii în anul 2018.

Astfel, din cele 32 mii numere de telefonie mobilă portate în anul 2018, cele mai multe numere – peste 14 mii - a primit în rețeaua proprie S.A. „Moldcell”. În rețeaua S. A. „Orange Moldova” au fost portate peste 9,5 mii numere, iar în rețeaua S.A. „Moldtelecom” (Unite) – circa 8,4 mii.

În același an, din cele 2,2 mii numere de telefonie fixă portate, cele mai multe numere au migrat în rețelele de telefonie fixă ale companiilor “Moldtelecom” – 810 numere, “Starnet Soluții” - 634 numere și “Orange Moldova” – 405 numere.

Din data lansării portabilității numerelor (iulie 2013), și până la sfârșitul anului 2018, au fost portate circa 216 mii numere de telefon, dintre care 199 mii sunt numere de telefonie mobilă și 17,4 mii – numere de telefonie fixă. Cele mai multe numere – 47,8 mii au



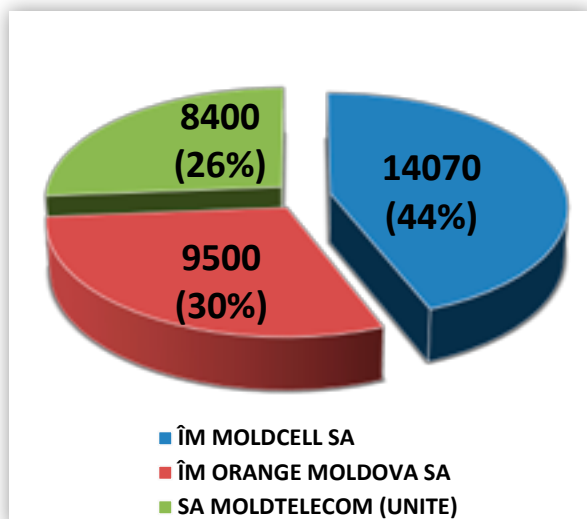


Diagrama 6 Portarea numerelor de telefonie mobilă în anul 2018.

Sursa: ANRCETI

fost portate în anul 2015. În Diagrama 8 este expusă evoluția procesului de portare a numerelor de telefonie mobilă și fixă în anii 2015 – 2018.

În perioada de raportare, ANRCETI a monitorizat evoluția portabilității numerelor de telefon și a oferit, suportul necesar furnizorilor și utilizatorilor serviciilor

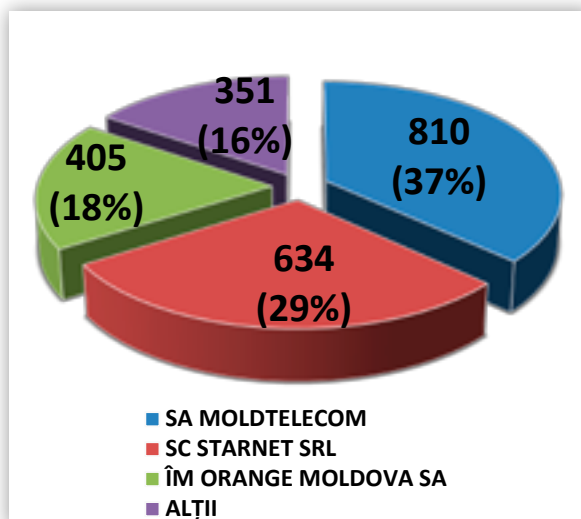


Diagrama 7 Portarea numerelor de telefonie fixă în anul 2018.

Sursa: ANRCETI

de telefonie în derularea procesului de portare a numerelor, în conformitate cu reglementările în vigoare. Cu referință la funcționalitatea serviciului de portare a numerelor, ANRCETI informează că în anul 2018 nu au fost semnalate disfuncționalități ale acestui serviciu.

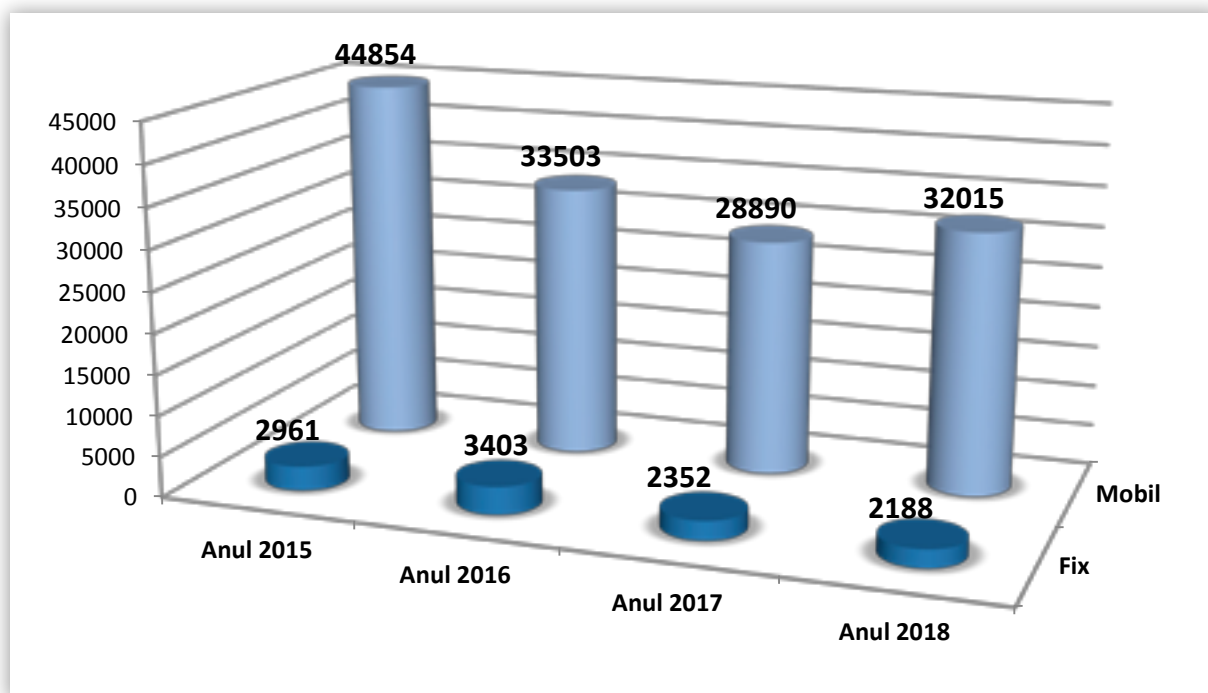


Diagrama 8 Evoluția procesului de portare a numerelor de telefonie mobilă și fixă în anii 2015 – 2018.

Sursa: ANRCETI

6 Relații publice

ANRCETI menține permanent un dialog direct și o comunicare deschisă cu reprezentanții industriei de comunicații electronice și poștale, cu societatea civilă, cu autorități de reglementare din afara țării noastre, precum și cu organisme internaționale - activitate ce se desfășoară prin participarea la evenimentele organizate. În cadrul acestor evenimente, specialiștii ANRCETI participă la consultarea și elaborarea documentelor comune relevante domeniului comunicațiilor electronice și serviciilor poștale. Totodată, 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, studiind și preluând cele mai bune practici în materie de reglementare a sectoarelor de comunicații electronice și de servicii poștale.

Principalele direcții de comunicare ale ANRCETI au constat în: mediatizarea procesului de consultare publică și aprobare a proiectelor de hotărâri ale Consiliului de Administrație, informarea societății civile și a industriei cu privire la evoluția și evenimentele de interes public în sectoarele reglementate, acțiunile și măsurile întreprinse de instituție pentru buna funcționare a piețelor de comunicații electronice și poștale. Comunicarea are loc prin intermediul paginii web oficiale a ANRCETI, a comunicatelor de presă transmise electronic reprezentanților presei, precum și prin răspunsurile la solicitările de acces la informație.

6.1 Transparența în procesul decizional

În conformitate cu prevederile 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 posibilitate tuturor părților 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 cu privire la actele normative nr. 100 din 22.12.2017. Astfel, în anul de referință, ANRCETI a supus consultării publice 11 proiecte de hotărâri. Toate proiectele de hotărâri au fost examinate și aprobate în cadrul a cinci ședințe publice ale Consiliului. În procesul consultărilor publice, ANRCETI a primit din partea persoanelor interesate 135 de recomandări pe marginea proiectelor expuse

spre consultare, care, după caz, au contribuit la modificarea actelor respective.

6.2 Comunicare și mass-media

Pentru a asigura informarea societății civile și a industriei cu privire la activitatea și evoluția sectoarelor reglementate, ANRCETI colaborează permanent cu instituțiile mass-media. În decursul anului 2018, ANRCETI a remis reprezentanților mass-media 46 de comunicate de presă, dintre care 34 cu subiecte ce vizează evoluția pieței de comunicații electronice și a celei de servicii poștale. Subiectele și faptele expuse în cele 46 de comunicate de presă au fost reflectate în 198 de publicații.

6.3 Activitate pe plan extern

În scopul îndeplinirii angajamentelor asumate față de uniunea Europeană, conform Planului de acțiuni privind implementarea Acordului de Asociere RM-UE, specialiștii ANRCETI au fost antrenați în activitatea Grupului autorităților de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice din țările Parteneriatului Estic (PaE) - (în continuare - Grupul EaPeReg), care reunește autoritățile de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice din cele șase țări ale PaE și are misiunea de a asigura schimburi de informații și experiență între reglementatorii acestor țări și din statele membre ale UE, armonizarea cadrului juridic național la standardele UE și aplicarea celor mai bune practici europene. Grupul EaPeReg își desfășoară activitatea în cadrul Inițiativei EU4Digital a Comisiei Europene.

Astfel, în 2018, conform Planului de lucru al Grupului EaPeReg, au avut loc un șir de ședințe ale Grupurilor de experți pe probleme de roaming, spectru și analize comparative/broadband, ateliere de lucru pe tematici de interes comun și Ședințe Plenare, în care au fost prezentate rapoartele de activitate și definite obiectivele și prioritățile pe termen mediu ale Grupului.

Printre principalele realizări ale activității grupului EaPeReg în 2018, la care și-au adus contribuția și specialiștii ANRCETI, pot fi menționate următoarele:

- întocmirea de către Grupul de Experți pe probleme de roaming a Foi de parcurs pentru elaborarea unui Acord Regional de Roaming între țările membre ale Parteneriatului Estic și aprobarea acestuia la Ședința Plenară;
- conlucrarea Grupului de experți pe probleme de broadband și analize comparative cu experții Băncii Mondiale, în vederea realizării Pilonului 5 din Planul de Acțiuni - dezvoltarea serviciilor în bandă largă în țările PaE;



- aprobarea Protocolului de Cooperare - conlucrarea strânsă cu Grupul Reglementatorilor Europeni pentru Comunicații Electronice (BEREC) privind schimbul de experiență. De menționat suportul permanent din partea experților BEREC în materie de reglementare a comunicațiilor electronice prin participarea activă a acestora la toate activitățile EaPeReg.

În același an, reprezentanții ANRCETI au participat la evenimente legate de reglementarea sectorului de comunicații poștale, în particular la cele organizate de ERGP, în cadrul căruia Agenția deține, din iulie 2016, statut de observator. Delegații ANRCETI au luat parte la lucrările ședințelor plenare ale ERGP și la două ateliere de lucru la care s-au discutat aspecte necesare în materie de reglementare a comunicațiilor

poștale în viitor.

Printre cele mai importante evenimente internaționale la care a luat parte ANRCETI au fost Congresul mondial al tehnologiilor mobile, care s-a desfășurat în februarie 2018 la Barcelona, Spania, sub egida Asociației GSM (GSMA) și Simpozionul Mondial al Regulatorilor (GSR 2018), care a avut loc în luna iulie la Geneva, Elveția.

De asemenea, anul 2018 a fost marcat de vizitele experților străini în cadrul Misiunilor TAIEX, cu accent pe tematicile ce țin de accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii de comunicații electronice, condițiile de licență și calitatea serviciilor de Internet mobil și în bandă largă.

7 Resurse umane

Resursele umane constituie factorul important în asigurarea funcționalității și eficacității ANRCETI. Administrația ANRCETI a promovat măsuri de consolidare a capacităților instituționale ale Agenției, de administrare eficientă a activității de reglementare a sectoarelor din competența sa, orientându-se spre selectarea și promovarea angajaților, precum și reorganizarea structurală a subdiviziunilor ANRCETI, reușind să mențină un climat de lucru favorabil pentru obținerea unor rezultate performante în activitate.

7.1 Managementul resurselor umane

Măsurile de management al resurselor umane, întreprinse de ANRCETI în perioada de raport, au fost orientate spre reorganizarea și optimizarea structurii subdiviziunilor Agenției. Astfel, la data de 31.12.2018, în cadrul ANRCETI activau 58 de salariați, dintre care 29 bărbați și 29 femei. Cea mai mare parte din numărul total de angajați, care constituie 50%, au vârsta cuprinsă între 30-39 ani, după care urmează angajații cu vârste cuprinse între 40-49 ani, cu o pondere de

29%, succedați de cei cu vârste cuprinse între 50-59 ani – 12%, iar cei cu vârste între 20-29 ani – 7%, 60-69 ani – 2%. Vârsta medie a angajaților constituie 40 ani.

O contribuție semnificativă în asigurarea unei capacități instituționale adecvate a ANRCETI o aduce personalul autorității, ponderea cea mai mare având-o angajații cu studii superioare (**93%**), capabil să facă față cerințelor specifice domeniului comunicațiilor electronice și poștale pregătit să răspundă provocărilor existente, în concordanță cu cerințele și principiile legislației în vigoare.

Astfel, structura resurselor umane ale ANRCETI, după nivelul studiilor fiind următoarea: angajații cu studii tehnice în număr de **30 (40%)**, urmați de cei cu studii juridice – **17 (23%)**, economice – **14 (19%)** și studii în alte domenii – **14 angajați (18%)**. **13** angajați posedă diplome a 2 studii superioare, ceea ce constituie **20%**, **24** angajați dețin diplome de studii postuniversitare – **36%**, **2** angajați dețin gradul științific de doctor în drept și **7** angajați fac studii la a 2-a specialitate și studii de doctorat.

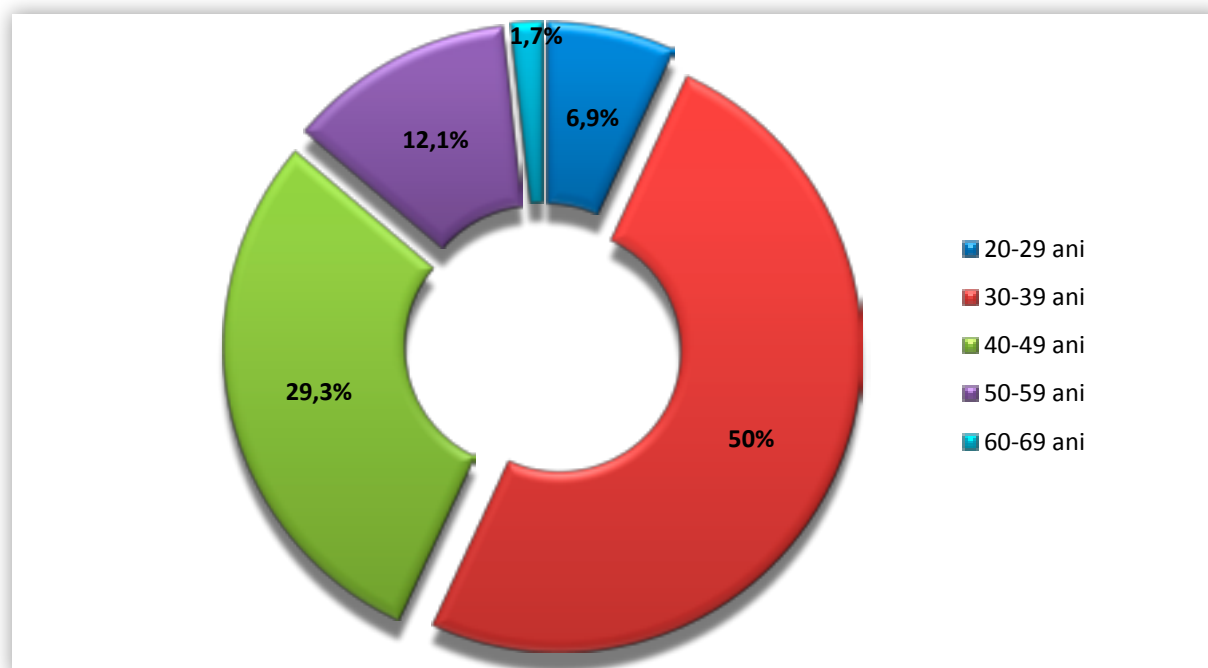


Diagrama 9 Structura resurselor umane ale ANRCETI după categoriile de vârstă.

Sursa: ANRCETI



Stabilirea indicatorilor de calitate pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului, măsurarea și evaluarea parametrilor de calitate a serviciilor de comunicații electronice, furnizate prin intermediul rețelelor publice mobile terestre GSM, UTMS și LTE în benzile de frecvențe 800, 900, 1800, 2100, și 2600 MHz - sunt doar câteva dintre acțiunile ANRCETI preconizate pentru anul 2019.

Pe parcursul anului viitor vor fi luate măsurile necesare pentru proiectarea și realizarea Hărții interactive a serviciilor de comunicații electronice și va demara procesul de stabilire a gradului de cartografiere a tehnologiilor și serviciilor furnizate, precum și a modului de transmitere, de către furnizori, a informațiilor specifice de identificare a rețelelor publice de comunicații electronice.

Pentru sporirea gradului de informare a utilizatorilor, ANRCETI își propune, în anul 2019, realizarea unei ample campanii de informare cu privire la drepturile utilizatorilor de servicii de comunicații electronice și poștale. Scopul campaniei este informarea consumatorilor despre drepturile lor legitime atunci când se confruntă cu probleme legate de furnizarea și utilizarea serviciilor respective, în vederea prevenirii unor eventuale încălcări din partea furnizorilor ce prestează astfel de servicii, dar și creșterea capacității decizionale a utilizatorilor în alegerea unor servicii de calitate.

Pentru a crește competitivitatea accesului la rețelele publice de comunicații electronice, în anul 2019, ANRCETI va continua analiza piețelor relevante prin revizuirea măsurilor de reglementare preventivă a pieței de terminare a apelurilor voce în rețelele proprii de telefonie fixă și mobilă (Piața 3 și Piața 7). Astfel, ANRCETI va continua iterația a 5-a a analizei piețelor, demarată în anul 2018, în vederea constatării existenței concurenței efective, va stabili dacă piețele respective sunt suficient de competitive și va decide asupra necesității impunerii, menținerii, modificării sau revocării obligațiilor impuse anterior furnizorilor cu putere semnificativă pe aceste piețe. Toate aceste

proiecte vor avea ca rezultat creșterea acoperirii cu servicii de comunicații electronice și introducerea noilor tehnologii – toate în beneficiul utilizatorilor finali.

În anul de referință, ANRCETI va stabili, de asemenea, măsurile minime de securitate ce trebuie luate de către furnizori pentru asigurarea securității și integrității rețelelor publice și serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului și raportarea incidentelor cu impact semnificativ asupra acestora.

Printre alte proiecte importante ale anului 2019 se numără și acțiunile propuse în vederea implementării Legii nr. 28/2016, în scopul optimizării infrastructurilor de suport pentru accesul la serviciile de comunicații electronice în bandă largă, dar și reducerii costurilor pentru instalarea rețelelor de comunicații electronice în Republica Moldova.

Pentru supravegherea și controlul respectării obligațiilor impuse furnizorilor, ANRCETI va desfășura controale pentru verificarea modului în care furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului implementează reglementările în vederea asigurării calității serviciilor de comunicații electronice, dar și a legislației relevante în domeniile de competență ale ANRCETI.

Totodată ANRCETI va actualiza un set de acte de reglementare relevante pieței de comunicații electronice, în vederea aducerii acestora în concordanță cu modificările Legii nr. 241/2007. Astfel, vor fi revizuite condițiile speciale de licență pentru unele tipuri de resurse de numerotare, printre care: numerele naționale scurte de forma 116(xxx) pentru servicii armonizate la nivel european, numerele pentru serviciile cu tarif special *Premium rate*, numerele cu acces gratuit pentru apelant *Freephone*, numerele independente de locație etc.

În domeniul serviciilor poștale, în anul 2019, ANRCETI își propune să stabilească principiile și regulile de utilizare a rețelei poștale publice a furnizorului de serviciu poștal universal, conform prevederilor Legii nr. 36/2016.

