**pentru modificarea Hotărârii Consiliului de Administraţie al Agenţiei Naţionale pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei nr. 48 din 10 septembrie 2013**

ÎNREGISTRAT:

Ministerul Justiţiei

al Republicii Moldova

nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ministru

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Victoria IFTODI

În temeiul art. 64-65 din Legea comunicaţiilor electronice nr. 241/2007 (*republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 399-410, art. 679),* cu modificările ulterioare, **Consiliul de Administraţie**

**HOTĂRĂŞTE:**

Hotărârea Consiliului de Administraţie al Agenţiei Naţionale pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei nr. 48 din 10 septembrie 2013 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013, nr. 258 – 261, art. 1695*), înregistrată la Ministerul Justiţiei al Republicii Moldova cu nr. 948 din 10 septembrie 2013, se modifică după cum urmează:

1. În titlul şi în tot textul Hotărârii, cuvintele ,,servicii publice de comunicații electronice”, la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvintele „servicii de comunicații electronice accesibile publicului”, la forma gramaticală corespunzătoare;

Clauza de adoptare va avea următorul cuprins:

„În temeiul art. 8 alin. (3) și (6), art. 9 alin. (1) lit. a), art. 10 alin. (1) lit. a), art.13, art. 25 alin.(16) pct. 6) și art. 64-65 din Legea comunicaţiilor electronice nr. 241/2007 *(republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 399-410, art. 679),* cu modificările ulterioare, art. 3 şi art. 28 alin. (1) lit. f), alin. (3) din Legea privind protecția consumatorilor nr. 105/2003 (*republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 176-181, art. 513*), cu modificările ulterioare şi art. 2 alin. (2) lit. a) din Legea privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii nr. 256/2011 (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 38-41, art. 115*), Consiliul de Administrație”;

1. La punctul 3 din Anexă, subpunctele 2), 5), 6), 11) și 13) se abrogă;
2. La punctul 20 din Anexă:

prima propoziție va avea următorul cuprins: „Pentru a oferi utilizatorilor finali posibilitatea de a decide asupra alegerii reţelelor sau serviciilor, furnizorii de reţele publice de comunicaţii electronice şi de servicii de comunicaţii electronice accesibile publicului au obligaţia:”;

subpunctul 1) va avea următorul cuprins:

„1) de a pune la dispoziţia publicului informaţii transparente, comparabile, adecvate și actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, privind toate obligațiile legate de rezilierea unui contract și informații privind condițiile standard pentru obținerea accesului și utilizarea serviciilor furnizate utilizatorilor finali, privind celelalte condiții de furnizare a rețelelor și serviciilor; aceste informaţii trebuie să includă:

1. denumirea şi adresa, alte date de identificare a furnizorului de reţele şi servicii;
2. tipurile de reţele publice şi servicii accesibile publicului oferite de furnizor;
3. tarifele de conectare, utilizare, deservire, precum şi facilităţile tarifare şi schemele tarifare speciale;
4. tipurile de servicii de deservire tehnică acordate;
5. condiţiile contractuale standard, inclusiv durata minimă a contractului;
6. procedura de soluţionare a litigiilor dintre furnizorii de reţele şi servicii şi utilizatorii finali;
7. după caz, drepturile privind furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal.”;

se completează cu subpunctul 11) cu următorul cuprins:

„11) de a pune la dispoziția publicului informațiile prevăzute la subpunctul 1) într-o formă clară, completă și ușor accesibilă cel puţin prin unul din următoarele mijloace:

a) în formă tipărită și/sau, dacă se solicită astfel, prin poșta electronică;

b) prin afișarea pe paginile proprii de Internet;

c) prin serviciul de relații cu clienții, disponibil utilizatorilor finali cel puțin 56 de ore pe săptămână, la un număr de telefon indicat de furnizor.”;

subpunctul 4) va avea următorul cuprins:

„4) să ofere gratuit fiecărei persoane interesate, înainte de încheierea contractului în formă scrisă, posibilitatea de a se familiariza cu condiţiile de furnizare şi utilizare a oricărui tip de serviciu ce face obiectul contractului, cu tarifele şi alte plăţi aplicabile, cu contractul tip de furnizare a serviciilor, iar în cazul contractării serviciilor de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale, indiferent de tehnologiile utilizate, lista numerică şi nominală a posturilor de radio şi/sau televiziune din pachetele de servicii care fac obiectul contractului, alte materiale şi informaţii relevante astfel încât utilizatorul final să fie pe deplin informat, în prealabil, despre drepturile şi obligaţiile ce vor reveni părţilor în eventualitatea încheierii contractului;”;

la subpunctul 5) textul: „să ia toate măsurile necesare pentru a asigura integritatea reţelei publice de comunicaţii electronice” se substituie cu textul: „să întreprindă toate măsurile tehnice și organizatorice pentru asigurarea securității și integrității rețelelor și/sau serviciilor, în conformitate cu prevederile actelor normative aplicabile”;

subpunctul 12) va avea următorul cuprins:

”12) să informeze utilizatorii finali/abonații cu privire la orice schimbare de acces la serviciile de urgență sau la informațiile privind localizarea apelantului în cadrul serviciului la care sunt abonați;”;

subpunctul 18) va avea următorul cuprins:

”18) să asigure dreptul utilizatorului final la confidențialitate și la respectarea vieții private în domeniul prelucrării de date cu caracter personal în sfera comunicațiilor electronice în conformitate cu actele normative aplicabile;”;

subpunctul 19) se abrogă;

subpunctul 35) va avea următorul cuprins:

”35) să nu efectueze apeluri prin mijloace de comunicaţii electronice către utilizatorii finali proprii sau ai terţilor sau să transmită acestora mesaje (SMS sau MMS) cu caracter publicitar sau cu tentă electorală, cu excepția cazului când utilizatorul final şi-a exprimat în scris consimţământul prealabil de a fi apelat sau de a primi mesaje (SMS sau MMS) în scopuri comerciale sau electorale;”;

la subpunctul 40):

litera b) va avea următorul cuprins:

„b) serviciile furnizate, inclusiv:

* expunerea clară a tipurilor de servicii contractate;
* asigurarea sau nu a accesului la servicii de urgență și la informațiile privind localizarea apelantului și/sau orice limitare a furnizării serviciilor de urgență în conformitate cu art.83 din Legea comunicațiilor electronice nr. 241/2007;
* informaţiile legate de orice alte condiţii care limitează accesul la servicii și aplicații și/sau utilizarea acestora, atunci când aceste condiții nu sunt interzise de lege;
* nivelul minim de calitate a serviciilor oferite, în special termenul de conectare inițială, termenul de remediere a deranjamentelor, termenul de soluţionare a reclamaţiilor şi, după caz, alţi indicatori de calitate ai serviciului, astfel cum sunt definiţi de Agenţie;
* condiţiile în care se realizează suspendarea furnizării serviciilor contractate;
* orice restricții impuse de furnizor privind utilizarea echipamentului terminal furnizat.”;

litera c), după cuvintele „după caz, informaţie privind” se completează cu cuvintele „serviciile de întreținere și reparații oferite și”.

**Președintele Consiliului**

**de Administrație Octavian RĂU**

**Membrii Consiliului Andrei MUNTEAN**

**de Administrație**

**Marian POCAZNOI**