

NOTA INFORMATIVĂ
la proiectul Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI privind stabilirea
indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la Internet și publicarea
parametrilor aferenți

1. Denumirea autorului și, după caz, a participanților la elaborarea proiectului

Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI)

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului și finalitățile urmărite

Proiectul Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la Internet și publicarea parametrilor aferenți a fost elaborat în temeiul art. 10 alin. (1), lit. a) și b), și art. 66 din Legea comunicațiilor electronice nr. 241/2007 (*republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 399-410, art. 679*), cu modificările ulterioare, în continuare Legea nr. 241/2007, precum și în baza pct. 10 din Programul de elaborare a actelor normative pentru anul 2024 al ANRCETI, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 80/2023.

Potrivit prevederilor art. 25 alin. (16), pct. 6), lit. g) din Legea nr. 241/2007, furnizorii de rețele publice de comunicații electronice sau de servicii de comunicații electronice accesibile publicului au obligația să asigure *calitatea serviciilor* de comunicații electronice accesibile publicului și continuitatea furnizării acestora, conform reglementărilor în vigoare. Totodată, în corespundere cu art. 64 alin. (4¹), lit. b) din Legea nr. 241/2007 [*art. 64 modificat prin Legea nr. 245 din 16.12.2020, în vigoare 25.06.2021*], furnizorii de servicii de acces la Internet sunt obligați să facă publice informațiile privind nivelul minim de calitate a serviciilor oferite, în special timpul necesar pentru conectarea inițială, precum și alți indicatori de calitate a serviciului de acces la Internet, așa cum sunt definiți de ANRCETI.

Astfel, conform prevederilor art. 66 alin. (1) din Legea nr. 241/2007 [*art. 66 modificat prin Legea nr. 245 din 16.12.2020, în vigoare 25.06.2021*], ANRCETI are atribuția de a impune furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului, obligația de a publica informații comparabile, adecvate și actualizate privind calitatea serviciilor oferite. În acest sens, în temeiul art. 66 alin. (2) din Legea nr. 241/2007 [*art. 66 modificat prin Legea nr. 245 din 16.12.2020, în vigoare 25.06.2021*], ANRCETI este în drept să specifice, ținând cont de evoluția tehnologică, indicatorii care trebuie măsurați cu privire la calitatea serviciilor, inclusiv *viteza minimă, cea disponibilă în mod normal și cea maximă de descărcare și de încărcare* pe care o au serviciile de acces la Internet, în cazul rețelelor fixe, sau *viteza estimată maximă de descărcare și încărcare* pe care o au serviciile de acces la Internet, în cazul rețelelor mobile. De asemenea, conform prevederilor din același act normativ, ANRCETI este în drept să specifice și alți indicatori de calitate, inclusiv *viteza promovată de descărcare și de încărcare* pe care o au serviciile de acces la Internet, precum și conținutul, forma și metoda de publicare a informațiilor și mecanismele de certificare a calității (instrumentele de măsurare a calității).

În acord cu dispozițiile legale sus-menționate și având în vedere impactul semnificativ al Internetului asupra vieții economice, sociale și culturale, precum și necesitatea protejării intereselor utilizatorilor finali pe o piață tot mai concurențială și mai complexă sub raportul tehnologiilor utilizate pentru furnizarea serviciilor de acces la Internet, ANRCETI și-a propus prin Programul de elaborare a actelor normative pentru anul 2024, modificarea Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 10/2019 privind indicatorii de calitate pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului (în continuare Hotărârea nr. 10/2019). Modificarea Hotărârii nr. 10/2019 prevede revizuirea întregului set de indicatori de calitate stabilit pentru toate serviciile de comunicații electronice și actualizarea acestora, din perspectiva modificărilor apărute la nivelul legislației europene și naționale în domeniu. Reieșind din cantitatea de modificări care se impune, în contextul modificărilor operate la Legea nr. 241/2007, inclusiv cu referință la necesitatea modificării substanțiale a structurii actului normativ actual al ANRCETI privind calitatea serviciilor de comunicații electronice, se propune elaborarea unui nou proiect de act normativ cu privire la stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la Internet.

Este important de menționat faptul, că serviciul de acces la Internet este cel mai dinamic serviciu de comunicații electronice, cunoscând o mare dezvoltare în ultimii ani și având un potențial enorm de dezvoltare în viitor. La nivelul pieței serviciilor de acces la Internet, există un grad de concurență care motivează furnizorii să ofere servicii de acces la Internet utilizatorilor finali în condiții din ce în ce mai atrăgătoare. Obținerea de către utilizatorii finali a unor informații relevante, complete, corecte, comparabile și ușor accesibile cu privire la calitatea serviciilor de acces la Internet furnizate pe piață este o condiție *sine qua non* pentru existența unei piețe concurențiale, având în vedere importanța calității serviciului în alegerea unei anumite oferte de pe piață.

Astfel, proiectul de act normativ își propune, în principal, stabilirea pe criterii obiective și transparente a setului indicatorilor de calitate doar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet, ceea ce reprezintă un real interes la momentul actual din partea utilizatorilor finali, inclusiv ținând cont de dinamica ascendentă a numărului de conexiuni de transmisiuni de date, dar și de faptul că pentru serviciile de telefonie furnizate prin rețelele fixe, fiind servicii de bandă îngustă, în general este asigurată o calitate corespunzătoare a serviciilor respective.

Printre scopurile urmărite de prezentul proiect este cunoașterea valorilor asumate de furnizori pentru parametrii de calitate a serviciului de acces la Internet, care este esențială pentru a permite utilizatorilor finali să aibă așteptări realiste în ceea ce privește experiența lor de accesare a serviciului.

Proiectul de Hotărâre a stabilit o serie de cerințe referitoare la calitatea serviciului de acces la Internet, constând atât în definirea anumitor indicatori de calitate ai serviciului (tehnici și administrativi), cât și în stabilirea modalităților prin care acești indicatori, precum și alte informații referitoare la calitatea serviciului de acces la Internet vor fi aduse la cunoștința publicului.

Proiectul de Hotărâre se aplică tuturor serviciilor de acces la Internet, furnizate prin intermediul rețelelor publice de comunicații electronice, indiferent de suportul prin care se oferă serviciul de acces la Internet. Parametrii de calitate a serviciului de acces la Internet pot fi utilizați în diferite scopuri, inclusiv pentru:

- includerea de către furnizori a nivelurilor de calitate a serviciului în contractele de servicii de acces la Internet încheiate cu utilizatorii finali și/sau, după caz, în condițiile generale de furnizare a serviciilor;
- monitorizarea evoluției calității propriului serviciu de către furnizor în vederea optimizării performanței rețelei de comunicații electronice prin care este furnizat serviciul de acces la Internet;
- compararea de către utilizatorii finali a calității serviciului oferit de diferiți furnizori și/sau compararea diferitelor oferte de servicii ale aceluiași furnizor în vederea alegerii ofertei care se potrivește cel mai bine nevoilor fiecărui utilizator;
- monitorizarea pieței serviciilor de acces la Internet de către ANRCETI, realizarea unor studii și rapoarte privind evoluția serviciilor din punct de vedere al calității sau dezvoltarea unor instrumente pentru utilizatorii finali care să ofere informații transparente, complete, comparabile.

3. Descrierea gradului de compatibilitate pentru proiectele care au ca scop armonizarea legislației naționale cu legislația Uniunii Europene

Proiectul Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nu conține norme privind armonizarea legislației naționale cu legislația Uniunii Europene, precum și norme incompatibile cu prevederile legislației naționale și ale legislației Uniunii Europene.

4. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Prevederile prezentului proiect de Hotărâre vizează stabilirea unui set relevant de indicatori de calitate (tehnici și administrativi) pentru furnizarea serviciului de acces la Internet și a parametrilor aferenți acestor indicatori, din punctul de vedere al utilizatorului final, a unor definiții și metode de măsurare pentru setul relevant de indicatori, impunerea în sarcina furnizorilor a obligațiilor de publicare a valorilor parametrilor de calitate pentru serviciul furnizat și de includere a acestora în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciilor, precum și stabilirea condițiilor și modalităților de publicare de către furnizori a valorilor parametrilor de calitate, astfel încât utilizatorii finali să beneficieze de informații relevante, complete, corecte, comparabile și ușor accesibile.

Proiectul nu își propune impunerea unor valori țintă pentru acești parametri. Valoarea asumată a parametrilor (nivelul de calitate) este stabilită de furnizor prin contractul privind furnizarea serviciului de acces la Internet încheiat cu utilizatorul final, indiferent de modalitatea de plată a serviciului. Prin publicarea

de statistici privind valorile parametrilor, obținute în decursul unei perioade de măsurare (semestriale), utilizatorii finali au la dispoziție informații ce le permit compararea serviciilor oferite de către diferiți furnizori din punctul de vedere al calității acestora.

În ceea ce privește indicatorii de calitate administrativi ai serviciului de acces la Internet, proiectul de Hotărâre cuprinde definirea următorilor parametri specifici aferenți acestor indicatori:

- 1) termenul de furnizare a a serviciului de acces la Internet;
- 2) frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali;
- 3) frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente;
- 4) termenul de remediere a deranjamentelor;
- 5) frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării;
- 6) termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente;
- 7) timpul de răspuns pentru servicii de operator.

Plecând de la prevederile art. 66 din Legea nr. 241/2007, ANRCETI a definit indicatorii de calitate tehnici, fără a interveni asupra altor aspecte referitoare la acești parametri. Definirea indicatorilor de calitate tehnici s-a realizat în linii mari tocmai pentru a nu limita/condiționa furnizorii de servicii de acces la Internet. Așadar, indicatorii de calitate tehnici pentru serviciul de acces la Internet, care se aplică fiecărei oferte comerciale sunt:

- 1) viteza de transfer al datelor;

În cazul serviciului de acces la Internet furnizat prin rețele fixe:

- viteza minimă de transfer al datelor;
- viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal;
- viteza maximă de transfer al datelor;
- viteza promovată de transfer al datelor (cea pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial.

În cazul serviciului de acces la Internet furnizat prin rețele mobile:

- viteza estimată maximă de transfer al datelor;
 - viteza promovată de transfer al datelor;
 - viteza medie de transfer al datelor.
- 2) întârzierea de transfer al pachetelor de date;
 - 3) variația întârzierii de transfer al pachetelor de date;
 - 4) rata pierderii de pachete de date.

Totodată, în noul proiect este prevăzut că, în cazul furnizării serviciilor de acces la Internet prin *rețele fixe*, au obligația de a transmite ANRCETI valorile măsurate ale indicatorilor de calitate pentru serviciul de acces la Internet, furnizorii care au raportat un număr de cel puțin 50 de utilizatori finali (constituie circa 87 la sută din numărul total de furnizori).

ANRCETI preconizează, în funcție de posibilitățile financiare, să implementeze o platformă națională, prin intermediul căreia, pe de o parte, utilizatorii finali vor putea măsura parametrii aferenți indicatorilor de calitate tehnici, iar, pe de altă parte, se vor afișa valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi, raportați de furnizori, precum și statistici privind parametrii aferenți indicatorilor de calitate tehnici.

Până la implementarea de către ANRCETI a unei platforme naționale de măsurare și evaluare a indicatorilor de calitate tehnici, valorile parametrilor aferenți, atât pentru serviciile de acces la Internet prin rețele fixe, cât și prin rețele mobile, se vor măsura de către furnizori prin intermediul unor instrumente de măsurare disponibile: platforme de web server (instrumente open-source de testare a vitezei), instrumente bazate pe sonde de măsurare dedicate (contori speciali instalate în rețelele furnizorilor) și/sau campanii de măsurători în teren (drive teste). Proiectul cuprinde și o descriere generală a acestor instrumente de măsurare.

Având în vedere că, prezentul proiect vine cu o reglementare detaliată de stabilire a indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la Internet și urmărește alinierea prevederilor legale din legislația secundară cu necesitățile utilizatorilor finali, și cu solicitările venite din partea furnizorilor, ținând cont și de noul context legislativ european, se consideră oportună abrogarea Hotărârii nr.10/2019. În vederea asigurării unei implementări efective a prezentului proiect se propune intrarea în vigoare la data de 01

ianuarie 2025.

5. Fundamentarea economico-financiară

Punerea în aplicare a unor prevederi din prezentul proiect va necesita resurse financiare semnificative, suportate din bugetul ANRCETI, pentru implementarea aplicației de raportare online a formularelor pentru publicarea indicatorilor de calitate administrativi și tehnici și în special a unei platforme naționale de măsurare și evaluare a indicatorilor de calitate tehnici, așa cum prevede Regulamentul (UE) 2015/2120 de stabilire a unor măsuri privind accesul la Internetul deschis, prin intermediul căreia utilizatorii finali din Republica Moldova vor putea măsura performanța reală a serviciului de acces la Internet.

6. Modul de încorporare al actului normativ în vigoare

Proiectul Hotărârii este elaborat în temeiul și în conformitate cu cerințele legislației naționale și europene și nu vine în contradicție cu legislația națională și tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte.

Proiectul Hotărârii se încorporează perfect în sistemul actelor normative în vigoare, cu care se află în conexiune, și nu necesită modificarea și completarea cadrului normativ existent sau elaborarea suplimentară a altor acte normative sau reglementări pentru implementarea acestuia.

7. Avizarea și consultarea publică a proiectului

În scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, proiectul Hotărârii, însoțit de nota informativă se expune spre consultare publică pe pagina web oficială a ANRCETI: <https://anrceti.md/> și la compartimentul "Transparență decizională", directoriul "Consultări pe pagina web": <https://anrceti.md/consultation/current>, de la data de 28.10.2024 până la data de 19.10.2024, precum și se transmite spre avizare autorității interesate: Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării (MDED).

Director ANRCETI

Sergiu GAIBU