



## CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

### HOTĂRÂRE

mun. Chișinău

din 22 iulie 2021

Nr. 23

*Monitorul Oficial nr.302-306/1395 din 10.12.2021*

ÎNREGISTRAT:

Ministerul Justiției al Republicii Moldova  
nr.1672 din 26 noiembrie 2021

Ministru \_\_\_\_\_ Sergiu Litvinenco

**privind modificarea Hotărârii Consiliului de Administrație al Agenției Naționale  
pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 48/2013  
pentru aprobarea Regulamentului cu privire la furnizarea  
serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului**

În temeiul art. 13 alin. (1) lit. a) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241/2007 (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 399-410, art. 679), cu modificările ulterioare și art. II alin. (2) din Legea nr. 245/2020 pentru modificarea Legii comunicațiilor electronice nr. 241/2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2020, nr.360-371, art. 313), **Consiliul de Administrație**

### HOTĂRĂȘTE:

1. Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 48/2013 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului, înregistrată la Ministerul Justiției Republicii Moldova nr. 948 din 10 septembrie 2013 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013, nr. 258-261, art. 1695), se modifică după cum urmează:

1) În clauza de adoptare a hotărârii, textul „și 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)” se exclude;

2) în Anexă:

a) la punctul 1, după cuvintele „dintre furnizorii de” se completează cu textul „rețele publice de comunicații electronice și/sau de”;

- b) la punctul 3:  
la subpunctul 3) textul „cartela, în care” se substituie cu textul „cartela fizică (mini, micro sau nano - SIM) în care”;  
se completează cu subpunctul 3<sup>1)</sup> cu următorul cuprins:  
„3<sup>1)</sup> **Cartela eSIM** (*embedded SIM*) – cartela digitală integrată în echipamentul terminal care permite activarea profilului SIM și conectarea la rețeaua furnizorului fără utilizarea cartelei fizice (mini, micro sau nano-SIM);  
subpunctul 4) va avea următorul cuprins:  
„4) **cod PIN** - Număr Personal de Identificare (*Personal Identification Number*) – cod numeric format, de regulă, din 4 cifre cu caracter confidențial, atribuit Cartelei SIM care servește pentru protejarea accesului la datele incluse în Cartela SIM și la serviciile accesibile cu această cartelă”;  
se completează cu subpunctul 4<sup>1)</sup> cu următorul cuprins:  
„4<sup>1)</sup> **cod QR** (*Quick Response Code* - Cod Răspuns Rapid) – cod de bare bidimensionale (cod matrice), cu caracter confidențial, care conține adresa sistemului de configurare a cartelei SIM de la distanță (server SM-DP + în conformitate cu specificațiile GSMA), care permite dispozitivului să se conecteze la acel sistem și să descarce în siguranță un profil SIM. Odată ce profilul este instalat și activat, dispozitivul se poate conecta la rețeaua furnizorului respectiv.”;  
la subpunctul 9) cuvântul „clienților” se substituie cu cuvântul ”utilizatorilor”;  
subpunctul 12) se abrogă;  
alineatul doi al subpunctului 14) se completează în final cu textul „cu modificările ulterioare (în continuare Legea nr. 241/2007)”;
- c) punctul 9 va avea următorul cuprins:  
„9. Contractele pot fi încheiate în formă scrisă sau electronică, negociate și semnate, în spațiile comerciale ale furnizorului, la distanță sau în afara spațiilor comerciale ale furnizorului, în conformitate cu legislația”;
- d) punctul 10 va avea următorul cuprins:  
„10. Clauzele contractului încheiat în formă scrisă sau condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, sau lista de prețuri, sunt parte integrantă a contractului și conțin, în mod obligatoriu, drepturile și obligațiile părților precum și alte clauze minime prevăzute de prezentul Regulament.”;
- e) la punctul 12 cuvântul „handicapul” se substituie cu cuvântul „dizabilitățile”;
- f) la punctul 13 textul „Perioada inițială a contractelor încheiate în formă scrisă este de cel mult 24 de luni” se substituie cu textul „Contractele încheiate între utilizatorii finali și furnizori nu prevăd o perioadă contractuală inițială mai mare de 24 de luni.”;
- g) se completează cu punctul 13<sup>1)</sup> cu următorul cuprins:  
„13<sup>1)</sup>. Furnizorii oferă utilizatorilor finali posibilitatea de a încheia un contract cu o durată de cel mult 12 luni.”;
- h) la punctul 17 după textul „Cartele SIM” se completează cu textul „sau prin configurarea unei Cartele eSIM”;
- i) la punctul 19:  
la subpunctul 9):  
după abrevierea „SIM” se completează cu textul „sau eSIM”;  
după cuvântul „preplătite” se completează cu textul „, al echipamentului terminal care include Cartela eSIM”;  
subpunctul 14) se abrogă;  
se completează cu subpunctele 18) și 19) cu următorul cuprins:

„18) de a suspenda conexiunea utilizatorului final, cu informarea acestuia despre motivele suspendării și cu formularea recomandărilor privind soluționarea problemei, în cazul în care conexiunea este utilizată pentru activități ilicite în domeniul comunicațiilor electronice și/sau tehnologiei informației, până la înlăturarea cauzelor care au condus la suspendare;

19) de a furniza servicii, altele decât serviciile de acces la Internet, care sunt optimizate pentru un anumit conținut, anumite aplicații sau servicii ori pentru o combinație a acestora – în cazul în care optimizarea respectivă este necesară pentru a satisface cerințele față de conținut, aplicații sau servicii pentru un anumit nivel al calității, în conformitate cu legislația”;

j) la punctul 20:

la primul alineat, cuvintele „de rețele publice de comunicații electronice și de servicii de comunicații electronice accesibile publicului” se exclud;

la subpunctul 1):

la primul alineat după cuvântul „actualizate” se completează cu textul „privind termenii și condițiile de activare și utilizare a cartelelor SIM și eSIM, după caz,”;

la litera a) și litera f) cuvintele: „de rețele și servicii” se exclud;

după subpunctul 14) se completează cu subpunctele 14<sup>1)</sup> și 14<sup>2)</sup> cu următorul cuprins:

„14<sup>1)</sup> la conectarea inițială la rețea pe baza cartelei eSIM, să asigure configurarea și activarea Cartelei eSIM, după caz, să ofere utilizatorilor finali codul QR pentru configurarea cartelei respective, dacă această configurare se face prin intermediul codului în cauză;

14<sup>2)</sup> să asigure posibilități pentru configurarea profilului cu utilizarea Cartelei eSIM, în cazul ștergerii accidentale a acestuia din echipamentul terminal al utilizatorului final, pentru transferarea profilului aferent Cartelei eSIM dintr-un echipament terminal în altul, cu păstrarea numărului de telefon, pentru schimbarea numărului de telefon cu utilizarea cartelei eSIM, pentru ștergerea profilului aferent Cartelei eSIM din echipamentul terminal al utilizatorului final”;

la subpunctul 15):

cuvintele „public de telefonie mobilă” se exclud;

după textul „Cartelei SIM” se completează cu textul „sau a echipamentului terminal care conține cartela eSIM”;

subpunctul 16) va avea următorul cuprins:

„16) să elibereze, în cazul pierderii Cartelei SIM, la cererea scrisă sau electronică a utilizatorului final, în condițiile stabilite de furnizor, o nouă Cartelă SIM cu păstrarea numărului de telefon, dacă se probează faptul că utilizatorul final este posesorul legal sau utilizatorul înregistrat al cartelei preplătite, sau titularul contractului de furnizare a serviciilor încheiat în formă scrisă”;

subpunctul 26) va avea următorul cuprins:

„26) să ofere utilizatorilor finali, la solicitare, lunar, facturi de plată în formă scrisă (pe suport de hârtie sau format electronic) prin serviciul de trimitere poștală, poșta electronică, afișare în contul personal accesibil prin intermediul paginii web al furnizorului sau aplicației mobile puse la dispoziție de acesta etc. la adresele și în termenii și condițiile stabilite în contractele încheiate în formă scrisă sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, sau în lista de prețuri, care sunt parte integrantă a contractului”;

la subpunctul 40):

la primul alineat cuvântul „informații” se substituie cu cuvântul „clauze”;

la litera a) cuvintele „a întreprinderii” se exclud;

la litera b):

la alineatul doi textul „art. 83 din Legea comunicațiilor electronice” se substituie cu cuvântul „legislația”;

se completează cu cinci alineate cu următorul cuprins:

„- explicația privind modul în care limitarea volumului datelor, viteza și alți parametri de calitate a serviciului pot influența în practică serviciile de acces la Internet și, în special, utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor;

- explicația cu privire la viteza minimă, disponibilă în mod normal, cea maximă și cea promovată de descărcare și de încărcare pe care o au serviciile de acces la Internet, în cazul rețelelor fixe, sau viteza estimată maximă și cea promovată de descărcare și de încărcare pe care o au serviciile de acces la Internet, în cazul rețelelor mobile, precum și cu privire la modul în care diferențele între vitezele respective promovate de descărcare și de încărcare ar putea afecta exercitarea drepturilor utilizatorilor finali prevăzute la punctul 21 subpunctul 20);

- informații cu privire la toate procedurile aplicate de furnizor pentru măsurarea și modelarea traficului în așa fel, încât să se evite utilizarea conexiunii la capacitatea de transmisie maximă sau congestiunea acesteia, precum și informații cu privire la modul în care procedurile respective ar putea afecta calitatea serviciilor, viața privată a utilizatorilor finali și protecția datelor cu caracter personal;

- explicația privind modul în care serviciile, altele decât serviciile de acces la Internet, prevăzute la punctul 19 subpunctul 19), la care se abonează utilizatorul final, ar putea afecta, în practică, serviciile de acces la Internet furnizate aceluiași utilizator final;

- atunci când există o obligație în temeiul art. 88 din Legea nr. 241/2007, opțiunile abonatului privind înscrierea sau nu a datelor sale cu caracter personal într-un registru al abonaților și datele vizate”;

primul alineat la litera e) va avea următorul cuprins:

„e) informații despre prețurile și tarifele practicate, mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate tarifele aplicabile și cheltuielile pentru întreținere, metodele de plată puse la dispoziție și orice diferențe de costuri implicate de metodele de plată.”;

litera n) se completează în final cu cuvintele „dintre furnizor și utilizatorii finali”;

k) la punctul 21:

la subpunctul 10) după textul „Cartelei SIM” se completează cu textul „sau a echipamentului terminal care conține Cartela eSIM”;

la subpunctul 11) cuvintele „să reclame la Agenție” se substituie cu cuvintele „să depună la Agenție petiții vizând”;

se completează cu subpunctul 20) cu următorul cuprins:

„20) de a accesa și distribui informații și conținut, de a utiliza și de a pune la dispoziție aplicații și servicii și de a folosi echipamente terminale, conforme cu cerințele esențiale ale reglementărilor tehnice aplicabile, la alegere, indiferent de locația utilizatorului final sau a furnizorului ori de locația, originea sau destinația informațiilor, conținutului, aplicațiilor sau serviciilor, prin intermediul serviciului de acces la Internet furnizat acestora. Prezentul subpunct nu aduce atingere legislației cu privire la legalitatea conținutului, a aplicațiilor sau a serviciilor, precum și la procedurile, cerințele și garanțiile aferente.”;

l) la punctul 22:

se completează cu subpunctul 6<sup>1</sup>) cu următorul cuprins:

„6<sup>1</sup>) să nu distribuie persoanelor terțe codul QR asociat profilului eSIM”;

la subpunctul 7) după textul „Cartelei SIM” se completează cu textul „sau a echipamentului terminal care conține Cartela eSIM”;

m) punctul 32 va avea următorul cuprins:

„32. Reclamațiile se depun de către utilizatorul final și se examinează de către furnizor cu respectarea prevederilor contractului, semnat de furnizor și abonat, legislației privind protecția consumatorilor și ale altor acte normative.”;

n) la punctul 41, la subpct.1), textul: „prevederile Legii cu privire la petiționare nr.190-XIII din 19 iulie 1994” se substituie cu textul: „Codul administrativ nr. 116/2018”.

o) pe întreg conținutul Anexei, după textul: ”în formă scrisă” se completează cu textul: ”sau electronică”.

2. Prezenta hotărâre se publică în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

**Președintele Consiliului  
de Administrație**

**Octavian RĂU**

**Membrii Consiliului  
de Administrație**

**Andrei MUNTEAN**

**Marian POCAZNOI**