Agenția Națională
pentru Reglementare în Comunicații
Electronice și Tehnologia Informației

# RAPORT ANUAL DE ACTIVITATE | 2016

Misiunea ANRCETI • Dezvoltarea și executarea reglementărilor • Autorizare generală și licențiere • Monitorizare și control
Protecția drepturilor utilizatorilor finali
Informare și comunicare • Relații internaționale
Resurse umane • Priorități pentru anul 2017

www.anrceti.md

*Cuvânt înainte* 2

**Misiunea ANRCETI și obiectivele pentru anul 2016** 3

**1 Dezvoltarea reglementărilor** 4

1.1 Reglementarea comunicațiilor electronice 4
- 1.1.1 *Analiza pieţelor şi impunerea obligaţiilor preventive furnizorilor cu putere semnificativă de piaţă* 4
- 1.1.2 *Administrarea resurselor limitate* 5
- 1.1.3 *Calitatea serviciilor* 5
- 1.1.4 *Comunicațiile electronice către/de la Serviciul național unic de urgență 112* 6

1.2 Reglementarea comunicațiilor poștale 6
- 1.2.1 *Procedura de autorizare generală a furnizării serviciilor poştale* 7
- 1.2.2 *Serviciul poştal universal* 7
- 1.2.3 *Procedura de raportare a datelor statistice privind serviciile poştale* 8

1.3 Reglementarea accesului pe proprietăți și a utilizării partajate a infrastructurii 9
- 1.3.1 *Contractul – tip de acces pe proprietatea publică sau privată* 9
- 1.3.2 *Metodologia de calcul al tarifelor maxime pentru dreptul de acces pe proprietăţile publice şi/sau de utilizare partajată a infrastructurii fizice* 9

**2 Monitorizarea executării actelor de reglementare** 10

2.1 Îndeplinirea obligaţiilor speciale preventive impuse furnizorilor cu putere semnificativă de piaţă 10

2.2 Utilizarea resurselor de numerotare 10

2.3 Măsurarea și publicarea indicatorilor de calitate a serviciilor de comunicații electronice 11

2.4 Raportarea datelor de către furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice 12

**3 Autorizare generală și licențiere** 13

3.1 Autorizarea generală pentru furnizarea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice 13

3.2 Autorizarea generală pentru furnizarea serviciilor poștale 14

3.3 Licențierea activităților în domeniul tehnologiei informației 14

3.4 Eliberarea licențelor pentru utilizarea frecvențelor radio 14

3.5 Eliberarea licențelor pentru utilizarea resurselor de numerotare 15

3.6 Eliberarea permiselor tehnice pentru stațiile de radiocomunicații 16

**4 Monitorizare și control** 17

4.1 Monitorizarea și controlul respectării legislației și reglementărilor în domeniul comunicaţiilor electronice 17

4.2 Analiza contravenţiilor 17

**5 Asigurarea protecţiei drepturilor utilizatorilor finali** 19

5.1 Respectarea de către furnizori a drepturilor utilizatorilor de servicii 19

5.2 Utilizarea serviciului de portare a numerelor de telefon 19

5.3 Adresări și petiții 20

**6 Informare și comunicare** 24

6.1 Transparența procesului decizional 24

6.2 Comunicarea cu publicul 24

6.3 Comunicarea cu mass-media 25

**7 Relații internaționale** 26

7.1 Parteneriate și proiecte 26

7.2 Participarea la foruri europene și internaționale 27

**8 Resurse umane** 28

8.1 Managementul resurselor umane 29

8.2 Formarea profesională a specialiștilor ANRCETI 29

**9 *Concluzii. Priorităţi pentru anul 2017*** 30

## *Stimați cititori,*

*Pentru ANRCETI, anul 2016 a fost unul plin de provocări, mize și eforturi mari depuse de echipa sa pentru a face față acestor încercări printr-o abordare profesionistă. Principala provocare a anului a fost demararea procesului de implementare a prevederilor Legii privind accesul pe proprietăţi și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicaţii electronice și ale Legii comunicațiilor poștale, în vigoare din luna aprilie 2016, prin care Agenției i-au fost acordate atribuțiile de reglementare a acestor domenii de activitate.*

*Pentru exercitarea noilor sale atribuții, ANRCETI a derulat concomitent două activități importante: elaborarea și adoptarea cadrului de reglementare necesar pentru implementarea legilor menționate și desfășurarea unei campanii de informare despre prevederile acestor legi, inclusiv prin organizarea unor seminare pentru reprezentanții autorităților publice locale în scopul informării acestora despre obligațiile ce le revin conform Legii privind accesul pe proprietăţi. Dorința de a reuși și eforturile depuse de colegi ne-au ajutat să finalizăm elaborarea și aprobarea actelor de reglementare pentru implementarea legilor menționate mai sus, planificate pentru anul 2016. În ceea ce privește campania de informare a autorităților publice locale, ANRCETI a decis să continue acest exercițiu în decursul anului 2017.*

*Alte lucrări importante efectuate de ANRCETI în anul 2016 au fost elaborarea și adoptarea setului de acte de reglementare necesare pentru lansarea serviciului național unic de urgență 112 și demararea iterației a patra a analizei pieţelor de comunicaţii electronice definite de ea drept susceptibile reglementării preventive. Această lucrare va fi continuată în anul 2017, aceasta fiind una din principalele priorități ale ANRCETI pentru acest an.*

*Agenda ANRCETI pentru anul 2017 include și alte priorități, printre care consemnăm punerea în aplicare a actelor de reglementare aprobate în anul 2016 pentru implementarea Legii privind accesul pe proprietăţi și a Legii comunicațiilor poștale, monitorizarea respectării de către furnizori a obligațiilor stabilite în aceste și alte acte de reglementare, dar și onorarea sarcinilor în calitate de Președinte al Grupului autorităților de reglementare a comunicaţiilor electronice din țările Parteneriatului Estic, funcție pe care Agenția o exercită începând cu 1 ianuarie 2017.*

*Consider că raportul elaborat de ANRCETI va fi util pentru toţi cei care urmăresc stadiul de reglementare a domeniilor din competența acesteia. El va ajuta persoanelor interesate să cunoască mai multe amănunte despre activitățile și actele de reglementare ale Agenției, dar și despre proiectele ei de viitor.*

**Grigore VARANIȚA,**
Director ANRCETI

## Misiunea ANRCETI și obiectivele pentru anul 2016

Începând cu luna aprilie 2016, odată cu intrarea în vigoare a Legii privind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice nr. 28 din 10.03.2016 (în continuare - *Legea nr. 28/2016*) și a Legii comunicațiilor poștale nr. 36 din 17.03.2016 (în continuare - *Legea nr. 36/2016*), ANRCETI a preluat, pe lângă atribuțiile de reglementare a activității în domeniul comunicațiilor electronice și tehnologiei informației exercitate de ea, și funcțiile de reglementare a două domenii noi: accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii și comunicațiile poștale.

Prin *Legea nr. 28/2016* ANRCETI a fost abilitată să asigure respectarea prevederilor legii respective de către titularii dreptului de proprietate și furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice în vederea obținerii și exercitării dreptului de acces pe proprietăți și de utilizare partajată a infrastructurii asociate rețelelor de comunicații electronice, iar prin *Legea nr. 36/2016* – cu funcțiile de reglementare și supraveghere a pieței serviciilor poștale.

În virtutea atribuțiilor sale, ANRCETI are misiunea de a asigura implementarea strategiilor de dezvoltare a sectoarelor menționate, a promova concurența efectivă pe piețele de comunicații electronice și de servicii poștale, a proteja interesele legitime și drepturile utilizatorilor finali de servicii furnizate pe aceste piețe.

Obiectivele cheie ale ANRCETI pentru anul 2016 au fost următoarele: pregătirea cadrului de reglementare necesar pentru aplicarea prevederilor *Legilor nr. 28/2016* și *nr. 36/2016*; emiterea actelor de reglementare necesare pentru lansarea și buna funcționare a serviciului național unic de urgență 112; promovarea concurenței durabile și încurajarea investițiilor pentru dezvoltarea pieţelor de comunicaţii electronice; monitorizarea respectării de către furnizori a obligațiilor stabilite în actele normative în vigoare și prevenirea cazurilor de abatere de la cerinţele acestora; promovarea măsurilor de protecție a drepturilor utilizatorilor finali de servicii publice de comunicaţii electronice și poștale.

În scopul îndeplinirii acestor obiective, ANRCETI a inclus în Programul de elaborare a actelor de reglementare și în Planul său de activitate pentru anul 2016 un șir de acțiuni și măsuri de reglementare axate pe implementarea *Legilor nr. 28/2016* și *nr. 36/2016,* precum și pe asigurarea condițiilor necesare pentru buna funcționare a sectorului de comunicații electronice. Mai multe detalii despre acțiunile și măsurile întreprinse de ANRCETI în acest scop le veți găsi în paginile prezentului raport.

# 1 Dezvoltarea reglementărilor

## 1.1 Reglementarea comunicaţiilor electronice

*În anul 2016, ANRCETI a continuat activitatea de reglementare a pieţelor de comunicaţii electronice, axându-se pe trei obiective de bază: crearea condiţiilor necesare pentru dezvoltarea concurenţei durabile, stimularea investiţiilor în dezvoltarea reţelelor de comunicaţii electronice și protecţia drepturilor utilizatorilor finali.*

*În scopul realizării acestor obiective, ANRCETI a iniţiat iteraţia a patra a analizei pieţelor relevante definite de ea drept susceptibile reglementării preventive prin Hotărârea Consiliului de Administraţie nr. 85 din 28.04.2009 și a continuat monitorizarea executării obligaţiilor speciale preventive impuse anterior furnizorilor cu putere semnificativă de piaţă.*

### 1.1.1 *Analiza pieţelor și impunerea obligaţiilor preventive furnizorilor cu putere semnificativă de piaţă*

În conformitate cu Legea comunicaţiilor electronice nr. 241 din 15.11.2007 (în continuare - *Legea nr. 241/2007*), ANRCETI identifică pieţele relevante și efectuează analiza acestor pieţe în scopul determinării faptului, dacă pieţele respective sunt suficient de competitive și al impunerii, menţinerii, modificării ori retragerii obligaţiilor speciale preventive impuse furnizorilor cu putere semnificativă pe aceste pieţe.

În efectuarea acestui exercițiu, ANRCETI se ghidează de Regulamentul privind identificarea și analiza pieţelor relevante din domeniul comunicaţiilor electronice și desemnarea furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicaţii electronice cu putere semnificativă pe aceste pieţe, aprobat prin Hotărârea Consiliului său de Administraţie nr. 55 din 29.12.2008. Regulamentul stabilește metodologia de identificare a pieţelor relevante, criteriile și regulile în baza cărora ANRCETI efectuează analiza pieţelor relevante identificate și determină dacă unul sau mai mulți furnizori de rețele și/sau servicii de comunicaţii electronice au putere semnificativă pe o anumită piaţă relevantă. Lista pieţelor relevante de reţele și/sau servicii de comunicaţii electronice (o piaţă cu amănuntul și opt pieţe cu ridicata) a fost definită prin Hotărârea Consiliului de Administraţie al ANRCETI nr. 85 din 28.04.2009.

În perioada 2010 - 2015, ANRCETI a efectuat trei iteraţii ale analizei pieţelor de comunicaţii electronice în vederea reglementării preventive a acestora. În cadrul analizei, ANRCETI a desemnat furnizorii cu putere semnificativă pe toate cele nouă pieţe identificate drept susceptibile reglementării preventive și le-a impus un set de obligaţii speciale preventive.

În conformitate cu art. 53 din *Legea nr. 241/2007*, ANRCETI efectuează analiza pieţelor relevante cel puţin o dată la doi ani, în scopul constatării existenţei concurenţei efective pe aceste pieţe și are dreptul să impună, să menţină, să modifice sau să revoce obligaţii speciale preventive pentru furnizorii de reţele și/sau servicii de comunicaţii electronice cu putere semnificativă de piaţă.

Ţinând cont de prevederile menționate, în anul 2016, ANRCETI a iniţiat iteraţia a patra a analizei pieţelor relevante de comunicaţii electronice în vederea reglementării preventive a acestora. Exercițiul de analiză a fost efectuat pentru următoarele trei pieţe:

- de iniţiere a apelurilor la puncte fixe din rețeaua publică de telefonie (Piaţa 2);
- de terminare a apelurilor voce în reţelele proprii de telefonie mobilă (Piaţa 7);
- de tranzit de trafic în reţelele publice de telefonie (Piaţa 9).

***Piaţa de iniţiere a apelurilor la puncte fixe din reţeaua publică de telefonie***

Urmare a efectuării analizei privind identificarea pieţei de iniţiere a apelurilor la puncte fixe din reţeaua publică de telefonie (Piaţa 2), concluzia ANRCETI privind definirea acestei pieţe în ceea ce privește limitele ei a fost aceeași ca și în cadrul iteraţiilor anterioare. Limitele geografice ale pieţei în cauză au fost determinate drept teritoriu naţional.

În același timp, testul celor trei criterii a arătat că realizarea apelurilor prin intermediul reţelelor mobile sau a aplicaţiilor OTT *(over-the-top)* exercită presiuni concurenţiale directe asupra serviciilor de iniţiere a apelurilor la puncte fixe din reţeaua publică de telefonie, astfel condiţiile testului celor trei criterii pe piaţa analizată nu au fost îndeplinite. În urma acestor constatări, ANRCETI a tras concluzia că piaţa respectivă nu mai este susceptibilă reglementării preventive și, respectiv, nu a desemnat furnizori cu putere semnificativă pe această piaţă.

În consecinţă, Consiliul de Administraţie al ANRCETI prin Hotărârea sa nr. 33 din 22.12.2016, a luat decizia de a retrage, începând cu data de 01.07.2017, obligaţiile speciale preventive impuse anterior în sarcina S. A. „Moldtelecom" în legătură cu puterea pe care o exercita pe această piaţă. Prin aceeași Hotărâre, Consiliul a decis să excludă, din data de 01.07.2017, piaţa de iniţiere a apelurilor la puncte fixe din reţeaua publică de telefonie din Lista pieţelor relevante de reţele și/sau servicii de comunicaţii electronice, de-

finită prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.85 din 28.04. 2009.

***Piața de terminare a apelurilor voce în rețelele proprii de telefonie mobilă***

În rezultatul analizei privind identificarea pieței de terminare a apelurilor voce în rețelele proprii de telefonie mobilă (Piața 7), concluzia ANRCETI pentru această piață în ceea ce privește limitele pieței a fost similară celor din cadrul iterațiilor anterioare. De asemenea, limitele geografice ale pieței în cauză au fost determinate drept teritoriu național, iar testul celor trei criterii a demonstrat că această piață este în continuare susceptibilă reglementării preventive.

Analiza detaliată, în cadrul căreia au fost examinate o serie de criterii pe care ANRCETI le-a considerat corespunzătoare pentru piața dată, a arătat că toți furnizorii au putere semnificativă pe piețele de terminare ale apelurilor în rețele proprii de telefonie mobilă, iar puterea de influențare a furnizorilor asupra piețelor respective este diferită. Astfel, toți cei trei furnizori de telefonie mobilă (S.A. „Moldtelecom", S.A. „Moldcell" și S.A. „Orange Moldova") au fost desemnați, prin hotărârile Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 37, nr. 38 și nr. 39 din 29.12.2016, drept furnizori cu putere semnificativă pe piața de terminare a apelurilor în rețelele proprii de telefonie mobilă.

Prin aceleași hotărâri, Consiliul de Administrație al ANRCETI a decis menținerea obligațiilor speciale preventive impuse anterior celor trei furnizori cu putere semnificativă pe Piața 7 și impunerea unor noi obligații cu privire la diminuarea prețurilor maxime pentru serviciile de terminare a apelurilor naționale în rețelele proprii de telefonie mobilă, cu stabilirea cuantumului acestor prețuri pentru cinci etape a câte jumătate de an în perioada 01.01.2017 - 01.01.2019.

***Piața de tranzit de trafic în rețelele publice de telefonie***

Urmare a efectuării analizei privind identificarea pieței de tranzit de trafic în rețelele publice de telefonie (Piața 9), concluzia ANRCETI pentru această Piață în ceea ce privește limitele pieței a fost similară celor din cadrul iterațiilor anterioare. De asemenea, limitele geografice ale pieței în cauză au fost determinate drept teritoriu 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 putere semnificativă pe Piața 9 și a fost desemnată, prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 28 din 01.12.2016, drept furnizor cu putere semnificativă pe piața respectivă. Prin aceeași Hotărâre, Consiliul a decis menținerea obligațiilor speciale preventive impuse anterior S.A. „Moldtelecom" pe această piață.

### 1.1.2 *Administrarea resurselor limitate*

Obiectivul principal al activității ANRCETI în acest domeniu rezidă în administrarea eficientă a resurselor limitate din sfera sa de competență, de natură să asigure buna funcționare și dezvoltarea pieței rețelelor și serviciilor de comunicații electronice, precum și implementarea noilor tehnologii în beneficiul utilizatorilor finali.

În anul 2016, ANRCETI a extins numărul benzilor de frecvențe pentru aplicațiile radio nespecifice, aplicațiile destinate detectării și acumulării de date, sistemelor de control al traficului rutier, aplicații care sunt utilizate de către persoane juridice și fizice care dețin dispozitive de radiocomunicații cu rază mică de acțiune (SRD – Short range devices). Categoriile de frecvențe radio care pot fi utilizate liber de către deținătorii dispozitivelor nominalizate au fost stabilite în Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 05 din 17.03.2016.

Prin acest act, ANRCETI a operat modificările și completările respective la Hotărârea Consiliului de Administrație nr.126 din 02.06.2009 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. Acest exercițiu a fost efectuat pentru a aduce actele de reglementare ale ANRCETI în concordanță cu recentele recomandări ale Conferinței Europene a Administrațiilor de Poștă și Telecomunicații (CEPT).

### 1.1.3 *Calitatea serviciilor*

În anul de referință, Consiliul de Administrație al ANRCETI a aprobat prin Hotărârea sa nr. 02 din 03.02.2016 noi formulare tipizate pentru publicarea și prezentarea informației privind valorile măsurate ale parametrilor de calitate a serviciilor publice de comunicații electronice. Acest exercițiu a fost efectuat în urma modificărilor operate anterior la Hotărârea Consiliului privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice nr. 278 din 17.11. 2009 *(în continuare - HCA nr.278/2009)*. Prin aceste modificări a fost redus atât numărul parametrilor de calitate a serviciilor publice de comunicații electronice pe care furnizorii trebuie să-i măsoare și să-i publice, cât și numărul tipurilor de

servicii la care se referă obligația de măsurare și publicare a parametrilor de calitate.

În vederea conformării la modificările operate în *HCA nr.278/2009* au fost aprobate modele noi de formulare tipizate pentru publicarea și prezentarea informației privind valorile măsurate ale parametrilor de calitate pentru patru tipuri de servicii: telefonie fixă, acces la Internet, telefonie mobilă și televiziune. Noile formulare au fost puse în aplicare începând cu trimestrul I al anului 2016.

### 1.1.4 *Comunicațiile electronice către/de la Serviciul național unic de urgență 112*

În scopul implementării Acordului de Asociere Republica Moldova - Uniunea Europeană, ratificat prin Legea nr.112 din 02.07.2014, Guvernul a aprobat prin Hotărârea sa nr. 808 din 07.10.2014, Planul de acțiuni care prevede armonizarea legislației naționale cu cea comunitară, în particular cu Directiva 2002/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 07.03.2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, modificată prin Directiva 2009/136/CE, în vederea asigurării respectării intereselor și drepturilor utilizatorilor prin introducerea numărului unic european pentru apeluri de urgență 112.

În scopul realizării acestui obiectiv, precum și al creșterii nivelului de securitate și protecție a populației, prin asigurarea accesului acesteia la serviciul național unic de urgență 112, ANRCETI a elaborat și aprobat trei acte de reglementare, după cum urmează:

***Condițiile tehnice, juridice și organizatorico-economice referitoare la realizarea comunicațiilor electronice către/de la Serviciul 112***

Acest act a fost aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 30 din 22.12.2016 și stabilește modul de organizare a comunicațiilor electronice necesare pentru asigurarea comunicării, prin intermediul apelurilor telefonice, dintre utilizatorii de servicii publice de comunicații electronice care apelează numărul unic pentru apelurile de urgență 112 și Serviciul de urgență 112.

***Condițiile tehnice de transmitere a informației de localizare primară***

Actul respectiv, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 31 din 22.12.2016, reglementează modul de transmitere către Serviciul 112, în momentul conectării apelului, a datelor care indică elementele de rețea relevante din punct de vedere al localizării și care nu necesită prelucrare suplimentară din partea furnizorului. Expedierea informației de localizare primară este necesară pentru identificarea numărului de telefon al apelantului și a locației (adresei fizice a apelantului sau a locației terminalului mobil) de unde este apelat numărul de urgență 112. Prin reglementarea dată sunt stabilite condițiile tehnice de furnizare (de punere la dispoziție) de către furnizorii de rețele publice de telefonie mobilă a informațiilor de localizare primară a apelantului către Serviciul 112, precum și de oferire a accesului gratuit, în timp real, la baza de date a abonaților proprii în momentul conectării apelului cu Serviciul 112, în vederea identificării apelantului.

***Procedurile și limitele tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false și a apelurilor involuntare***

Acest act de reglementare a fost aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 32 din 22.12.2016 și are ca scop descurajarea apelării abuzive, involuntare și alertării false a Serviciului 112 și serviciilor specializate de intervenție prin stabilirea și implementarea unor măsuri tehnice pentru astfel de acțiuni. Printre aceste măsuri consemnăm mesajele vocale, dar și mesajele SMS de avertisment, care urmează a fi aplicate în funcție de numărul apelurilor abuzive, involuntare sau alertării false.

## 1.2 Reglementarea comunicațiilor poștale

*Odată cu publicarea, la 29 aprilie 2016, în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, a Legii comunicațiilor poștale nr. 36 din 17.03.2016 (în continuare - Legea nr. 36/2016), ANRCETI a preluat atribuțiile de reglementare și supraveghere a pieței serviciilor poștale. Noile responsabilități ale ANRCETI cuprind:*

- *punerea în aplicare a documentelor de politici în domeniul comunicațiilor poștale;*
- *implementarea regimului de autorizare generală a furnizării serviciilor poștale;*
- *supravegherea și controlul îndeplinirii obligațiilor impuse prin lege furnizorului de serviciu poștal universal și a condițiilor regimului de autorizare generală de către furnizorii de servicii poștale;*
- *examinarea și soluționarea reclamațiilor utilizatorilor de servicii poștale, precum și a litigiilor dintre furnizorii de servicii poștale;*
- *aprobarea tarifelor pentru serviciile poștale din sfera serviciului poștal universal și a tarifelor aplicate pentru utilizarea de către furnizorii poștali a rețelei poștale publice, în conformitate cu metodologia de stabilire a tarifelor aprobată de ANRCETI;*
- *emiterea reglementărilor privind mecanismul de finanțare și compensare a costului net al furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului poștal universal.*

### 1.2.1 *Procedura de autorizare generală a furnizării serviciilor poștale*

Potrivit dispozițiilor *Legii nr.36/2016*, ANRCETI are misiunea de a implementa regimul de autorizare generală a activităților de furnizare a serviciilor poștale, regim juridic care oferă întreprinzătorilor, în baza notificării ANRCETI, dreptul de a presta servicii poștale.

În conformitate cu prevederile art. 34 din *Legea nr.36/2016*, orice persoană fizică sau juridică, înregistrată în calitate de întreprinzător, care intenționează să furnizeze servicii poștale, înainte de a începe activitatea, are obligația de a transmite la ANRCETI o notificare cu privire la această intenție prin completarea Formularului-tip stabilit de ANRCETI. Aceasta, în cel mult 15 zile de la data transmiterii notificării, va elibera persoanei care a transmis - o un Certificat-tip, prin care se atestă depunerea notificării și înscrierea acesteia în Registrul public al furnizorilor de servicii poștale, precum și drepturile și obligațiile furnizorului de servicii poștale. Furnizorii care au intenția de a-și sista activitatea sunt obligați să notifice ANRCETI și să informeze utilizatorii asupra acestui fapt cu cel puțin 30 de zile înainte de data sistării activității.

Ținând cont de prevederile legale menționate, ANRCETI a elaborat și aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație nr.18 din 05.08.2016 Formularul-tip al notificării privind furnizarea serviciilor poștale, Certificatul-tip privind înregistrarea în Registrul public al furnizorilor de servicii poștale și Notificarea privind sistarea activității de furnizare a serviciilor poștale.

Regimul de autorizare generală a furnizării serviciilor poștale a fost pus în aplicare, conform dispozițiilor *Legii nr.36/2016,* ANRCETI, la 29 octombrie 2016. Din această dată întreprinzătorii interesați în furnizarea serviciilor poștale pot intra pe această piață, utilizând procedura de notificare a ANRCETI. Perfectarea documentelor aferente regimului de autorizare generală se efectuează de către ANRCETI gratis, iar dreptul acordat solicitantului de a furniza servicii poștale este valabil fără vre-o limitare în timp.

### 1.2.2 *Serviciul poștal universal*

În anul 2016, ANRCETI a elaborat, în conformitate cu prevederile *Legii nr. 36/2016*, trei acte de reglementare ce vizează activitatea Î.S. „Poșta Moldovei", desemnată prin aceiași lege drept furnizor de serviciu poștal universal, și anume: Metodologia de repartizare a costurilor de producție pentru servicii poștale rezervate și nerezervate; Metodologia de stabilire a tarifelor pentru serviciile poștale din sfera serviciului poștal universal și Mecanismul de finanțare și compensare a costului net al furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului poștal universal.

***Repartizarea costurilor de producție pentru servicii poștale rezervate și nerezervate***

Conform prevederilor art. 31 din *Legea nr. 36/2016*, Î.S. „Poșta Moldovei", în calitatea sa de furnizor de serviciu poștal universal, este obligată să țină evidența analitică în contabilitatea financiară separat pentru fiecare serviciu din sectorul rezervat și cel nerezervat, iar pentru cel din urmă separat pentru serviciile din sfera serviciului poștal universal și pentru cele din afara acestei sfere. Prevederile legale respective presupun repartizarea costurilor de producție aferente serviciilor furnizate pentru toate serviciile rezervate și nerezervate conform unei metodologii, care se elaborează și se aprobă de către ANRCETI, în urma coordonării acesteia cu Ministerul Finanțelor.

Ținând cont de aceste prevederi, ANRCETI a elaborat și aprobat, prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 24 din 29.09.2016, Metodologia de repartizare a costurilor de producție pentru servicii poștale rezervate și nerezervate (în continuare – Metodologie). Ea stabilește modul de repartizare a costurilor de producție pentru serviciile poștale rezervate și nerezervate furnizate de Î.S. „Poșta Moldovei", în calitate de furnizor de serviciu poștal universal, conform căreia acesta are obligația de a repartiza costurile de producție, pe de o parte, pe servicii poștale rezervate și nerezervate, iar, pe de o altă parte, pe servicii poștale din sfera serviciului poștal universal și din afara acestei sfere.

Metodologia prevede, de asemenea, obligația Î.S. „Poșta Moldovei" de a publica (cel puțin pe pagina sa de Internet) și a prezenta ANRCETI, anual, până la data de 31 mai a anului următor perioadei de raportare financiară, următoarele documente: Raportul privind repartizarea costurilor de producție aferente serviciilor furnizate și metodologia utilizată pentru repartizarea costurilor de producție aferente serviciilor furnizate, elaborată cu respectarea condițiilor și principiilor stabilite în Metodologie.

***Stabilirea tarifelor pentru serviciile din sfera serviciului poștal universal***

În conformitate cu art. 4 din *Legea nr. 36/2016,* ANRCETI are obligația să aprobe, în mod transparent și public, tarifele pentru serviciile poștale din sfera serviciului poștal universal, precum și tarifele aplicate pentru utilizarea rețelei poștale publice, în conformitate cu metodologia de stabilire a tarifelor, elaborată și aprobată de ANRCETI.

Ținând cont de aceste prevederi, ANRCETI a elaborat și a aprobat, prin Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 25 din 29.09.2016, Metodologia de stabilire a tarifelor pentru serviciile poștale din sfera serviciului poștal universal (în continuare – Metodologie). Ea statuează modalitatea de calculare și aprobare a tarifelor pentru serviciile poștale din sfera serviciului poștal universal, a tarifelor aplicate pentru utilizarea de către alți furnizori de servicii poștale a rețelei poștale publice a Î.S. „Poșta Moldovei", în calitatea sa de furnizor de serviciu poștal universal, precum și modul de revizuire a tarifelor menționate.

Conform Metodologiei, la calcularea 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, va fi utilizată informația din rapoartele Î.S. „Poșta Moldovei" prevăzute de reglementările relevante în vigoare, precum și informațiile prezentate de Î.S.„Poșta Moldovei", la nivelul de detaliere solicitat de ANRCETI, conform Anexei nr. 1 la Metodologie, ținându-se cont și de specificul caracterului intern și internațional al serviciilor.

Metodologia prevede, de asemenea, că, anual, până la data de 30 iunie, Î.S. „Poșta Moldovei" va prezenta ANRCETI un raport cu privire la costurile corectate și veniturile din serviciile furnizate. În urma analizei raportului respectiv, ANRCETI este în drept să ceară Î.S. „Poșta Moldovei" revizuirea tarifelor pentru serviciile poștale din sfera serviciului poștal universal și a tarifelor pentru utilizarea de către alți operatori poștali a rețelei poștale publice pentru furnizarea de către cei din urmă a serviciilor poștale din sfera serviciului poștal universal.

***Costul net al furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului poștal universal***

*Legea nr. 36/2016* stabilește că finanțarea serviciului poștal universal se efectuează prin acordarea furnizorului de serviciu poștal universal a dreptului exclusiv de furnizare a serviciilor poștale rezervate, care au ca obiect trimiteri de corespondenţă interne și internaţionale a căror greutate este mai mică de 350 g. Pentru cazul în care realizarea obligațiilor de furnizare a serviciului poștal universal generează anumite pierderi financiare, în scopul asigurării continuității furnizării serviciului poștal universal, aceeași lege prevede posibilitatea compensării acestor pierderi.

Ținând cont de cele menționate, ANRCETI, în conformitate cu art. 4 din *Legea nr. 36/2016,* a elaborat și înaintat spre aprobare Guvernului Mecanismul de finanţare și compensare a costului net al furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului poștal universal, act normativ care ulterior a fost aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1237 din 11.11.2016.

Mecanismul menționat stabilește modul de calculare a eventualelor pierderi financiare care rezultă din realizarea obligațiilor de furnizare a serviciului poștal universal, dar și procedura de compensare a acestora. Mecanismul prevede că anual, până la data de 30 mai, furnizorul de serviciu poștal universal va prezenta ANRCETI un raport privind costul net al furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului poștal universal. În urma analizei raportului respectiv și, în măsura în care este necesar pentru menţinerea serviciului poștal universal, ANRCETI poate adopta o decizie ce se impune pentru a rezerva după Î.S.„Poșta Moldovei" și dreptul exclusiv de furnizare a publicității prin poștă în condițiile stabilite de *Legea nr. 36/2016*.

### 1.2.3 *Procedura de raportare a datelor statistice privind serviciile poștale*

În conformitate cu prevederile legii menționate mai sus, ANRCETI poate impune furnizorilor de servicii poștale obligaţia de a transmite periodic anumite categorii de informaţii în vederea realizării rapoartelor statistice cu privire la furnizarea serviciilor poștale. Aceeași lege stabilește că informațiile solicitate vor fi prezentate de către furnizori în termenele și la nivelul de detaliere cerut de ANRCETI.

Întru executarea prevederilor legale, ANRCETI a elaborat și supus consultării publice proiectul cu privire la raportarea datelor statistice de către furnizorii de servicii poștale, document care ulterior a fost aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administraţie nr.19 din 05.08.2016. Prin aceeași hotărâre, au fost aprobate Formularul tipizat al raportului statistic al furnizorului de servicii poștale și Instrucțiunea cu privire la modul de completare a acestui formular.

Potrivit hotărârii menţionate, furnizorii de servicii poștale, autorizați în condițiile *Legii nr. 36/2016*, au obligația să transmită ANRCETI datele statistice conform formularului tipizat al raportului statistic în fiecare trimestru, până la data de 10 a lunii următoare perioadei de raportare. Conform Instrucțiunii, formularul se completează de către furnizori trimestrial, în mod cumulativ, iar informaţia din raportul pentru trimestrul IV al anului va reflecta situaţia anuală.

Datele statistice prezentate de către furnizori vor fi utilizate de către ANRCETI pentru evaluarea tendinţelor de pe piaţa serviciilor poștale și elaborarea rapoartelor statistice anuale privind evoluţia acestei pieţe.

### 1.3 *Reglementarea accesului pe proprietăți și a utilizării partajate a infrastructurii*

*Prin Legea privind accesul pe proprietăţi și utilizarea partajată a infrastructurii asociate reţelelor publice de comunicaţii electronice nr. 28 din 10.03.2016 (în continuare - Legea nr.28/2016), în vigoare din 15 aprilie 2016, ANRCETI a fost abilitată cu funcția de asigurare a respectării prevederilor acestei legi de către titularii dreptului de proprietate și furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice în vederea obținerii și exercitării dreptului de acces pe proprietăți și de utilizare partajată a infrastructurii asociate rețelelor de comunicații electronice. În scopul îndeplinirii acestei sarcini, ANRCETI a elaborat și a pus în aplicare un plan anual de acțiuni pentru implementarea Legii nr. 28/2016, plan care detaliază actele de reglementare și măsurile programate de către ANRCETI pentru anul 2016 în vederea aplicării legii respective.*

*În acest sens, ANRCETI a elaborat și aprobat, în termenele stabilite de lege, două acte necesare pentru implementarea prevederilor legii menționate: Contractul - tip de acces pe proprietatea publică sau privată în vederea construirii (instalării), întreținerii, înlocuirii, transferării sau retehnologizării rețelelor de comunicații electronice ori a elementelor de infrastructură necesare susținerii acestora și Metodologia de calculare a tarifelor maxime pentru exercitarea dreptului de acces pe proprietăți publice și/sau de utilizare partajată a infrastructurii fizice.*

#### 1.3.1 *Contractul – tip de acces pe proprietatea publică sau privată*

În scopul asigurării implementării prevederilor art. 36 al *Legii nr. 28/2016* ANRCETI a elaborat și aprobat prin Decizia Consiliului de Administrație nr. 13 din 07.07.2016 Contractul – tip de acces pe proprietatea publică sau privată în vederea construirii (instalării), întreţinerii, demontării, înlocuirii, transferului sau retehnologizării reţelelor publice de comunicaţii electronice ori a elementelor de infrastructură necesare susţinerii acestora (în continuare Contractul – tip) și l-a publicat pe pagina sa web oficială.

Contractul - tip stabilește condiţiile de exercitare a dreptului de acces al furnizorilor de reţele publice de comunicaţii electronice pe proprietatea publică sau privată în scopurile menționate mai sus și vine în sprijinul furnizorilor, dar și al titularilor dreptului de proprietate publică sau privată, constituind o garanție legală suplimentară în etapele de negociere a contractelor de acces pe proprietatea publică sau privată.

Contractul – tip are caracter de recomandare și cuprinde, în principal, prevederi legate de drepturile și obligațiile părților contractante, durata contractului, modalitățile de modificare și încetare a acestuia, tarife și modalități de plată etc.

#### 1.3.2 *Metodologia de calcul al tarifelor maxime pentru dreptul de acces pe proprietăţile publice și/sau de utilizare partajată a infrastructurii fizice*

Art. 9 alin. (2) din *Legea nr.28/2016* prevede că tarifele maxime pentru dreptul de acces pe proprietăţile publice și/sau de utilizare partajată a infrastructurii fizice se stabilesc în baza unei metodologii de calcul elaborate de către ANRCETI, supusă consultării publice și aprobată de Guvern.

ANRCETI a elaborat proiectul Metodologiei de calcul al tarifelor maxime pentru dreptul de acces pe proprietăţile publice și/sau de utilizare partajată a infrastructurii fizice, care ulterior a fost aprobat de Guvern prin Hotărârea sa nr.1434 din 29.12.2016. Metodologia are drept scop facilitarea utilizării infrastructurii fizice proprietate publică de către furnizorii de rețele publice de comunicații electronice în vederea instalării de elemente ale rețelelor prin stabilirea unor principii metodologice unice la calcularea tarifelor de către gestionarii infrastructurilor.

Metodologia prevede că tarifele maxime pentru accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii fizice trebuie să ia forma unei plăți unice, să fie nediscriminatorii, rezonabile și stabilite în baza următoarelor criterii:

- să acopere prejudiciile directe și certe cauzate prin efectuarea lucrărilor;
- să fie proporţionale cu afectarea proprietăţii respective;
- să fie luat în consideraţie, atunci când este cazul, plusul de valoare adusă proprietăţii prin instalarea reţelelor de comunicaţii electronice sau a elementelor de infrastructură necesare susţinerii acestora.

Metodologia stabilește modul de determinare a tarifelor maxime pentru dreptul de acces pe proprietăți și/sau de utilizare partajată a infrastructurii fizice, structura și componența acestor tarife, cu specificarea costurilor directe care se includ în tarif, dar și a costurilor care nu se includ în tarif. Tarifele se calculează sub formă de sumă unică, care se achită de către furnizorul de rețele de comunicații electronice în urma încheierii contractului de acces pe proprietatea publică sau privată cu titularul dreptului de administrare a proprietății.

## 2 Monitorizarea executării actelor de reglementare

*În cadrul activității de monitorizare a executării actelor de reglementare ale ANRCETI, specialiștii acesteia au verificat modul în care furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice îndeplinesc prevederile hotărârilor cu caracter economic și tehnic emise de autoritate. Aceste prevederi vizează obligațiile speciale preventive impuse furnizorilor cu putere semnificativă de piață, 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 situația pe segmentele pieței de comunicații electronice și a veniturilor provenite din activitatea din domeniul comunicațiilor electronice, etc.*

### 2.1 Îndeplinirea obligaţiilor speciale preventive impuse furnizorilor cu putere semnificativă de piață

În scopul promovării concurenţei efective pe piaţa comunicaţiilor electronice, ANRCETI a continuat monitorizarea relațiilor dintre furnizori prin prisma îndeplinirii acordurilor de interconectare și de acces încheiate de aceștia, în particular a prevederilor ce vizează reglementarea tarifelor și condițiilor de acces la infrastructura de comunicații electronice.

În anul de referință, ANRCETI a examinat 85 de acorduri încheiate de furnizorii de comunicații electronice, majoritatea dintre acestea fiind acorduri adiționale pentru utilizarea infrastructurii fizice de canalizație telefonică și de piloni. Creșterea numărului acordurilor cu privire la utilizarea infrastructurii fizice încheiate de furnizori denotă intensificarea procesului de partajare a infrastructurii de rețea de către furnizori.

Cele 85 de acorduri au fost examinate prin prisma corespunderii acestora cu prevederile reglementărilor în vigoare, în particular cu hotărârile Consiliului de Administrație al ANRCETI cu privire la impunerea obligațiilor speciale preventive furnizorilor cu putere semnificativă de piață. ANRCETI ţine evidenţa acordurilor respective și examinează corespunderea acestora cu reglementările în vigoare, în vederea evitării cazurilor de abuz de putere și de discriminare a furnizorilor solicitanți în relațiile contractuale. În anul 2016, ANRCETI nu a depistat asemenea cazuri.

În ceea ce privește îndeplinirea de către S.A.„Moldtelecom" a obligației de ținere a evidenței contabile separate în cadrul contabilității interne de gestiune, impusă prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 09 din 22.04.2011, specialiștii Agenției au constatat că acest furnizor își onorează obligația dată. S.A. „Moldtelecom" a prezentat, în termenul stabilit (31 mai 2016), Raportul financiar pentru anul 2015 ce cuprinde compartimente financiare separate (pe servicii și unităţi de afaceri) și Raportul de audit.

Obligaţia impusă de către ANRCETI are scopul de a crea condiţii suplimentare de stimulare a competiţiei pe pieţele relevante pe care S.A. „Moldtelecom" a fost desemnată drept furnizor cu putere semnificativă prin asigurarea transparenţei activităţilor acestuia pe pieţele respective, a condiţiilor nediscriminatorii de furnizare a serviciilor de acces și interconectare pentru concurenţi și de a elimina practica de subvenţionare încrucișată a serviciilor prestate de acest furnizor.

### 2.2 Utilizarea resurselor de numerotare

În anul 2016, ANRCETI a continuat activitatea de monitorizare a modului în care furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice respectă condițiile licențelor pentru utilizarea resurselor de numerotare atribuite și regulile stabilite în Procedura de utilizare a resurselor de numerotare, aprobată prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 58 din 21.12.2010, cu modificările și completările ulterioare.

Conform datelor acumulate de către ANRCETI, la data de 31.12.2016 erau înregistrați 40 de furnizori care deţineau resurse de numerotare și patru furnizori care deţineau doar numere de rutare. Din cei 40 de furnizori, 39 - au prezentat ANRCETI rapoarte cu privire la utilizarea resurselor de numerotare. Analiza rapoartelor arată că 37 furnizori au utilizat resursele de numerotare conform reglementărilor în vigoare, iar doi furnizori nu au activat resursele de numerotare atribuite în termenele stabilite. Acest fapt contravine prevederilor legale care obligă furnizorii să activeze resursele de numerotare atribuite în termen de cel mult un an de la data atribuirii acestora.

Potrivit analizei ANRCETI, din totalul de 6 160 000 numere de telefonie mobilă atribuite până la 31.12.2016, în anul 2016 au fost utilizate 5 368 329 de numere sau 87,1% din totalul de numere atribuite, iar din cele 1 708 660 numere de telefonie fixă, au fost utilizate 1 172 700 de numere, ceea ce constituie 68,6% din totalul resurselor respective.

Datele despre gradul de utilizare a resurselor de numerotare de către furnizorii de rețele și servicii de telefonie mobilă și de telefonie fixă în ultimii trei ani se regăsesc în diagrama de mai jos.

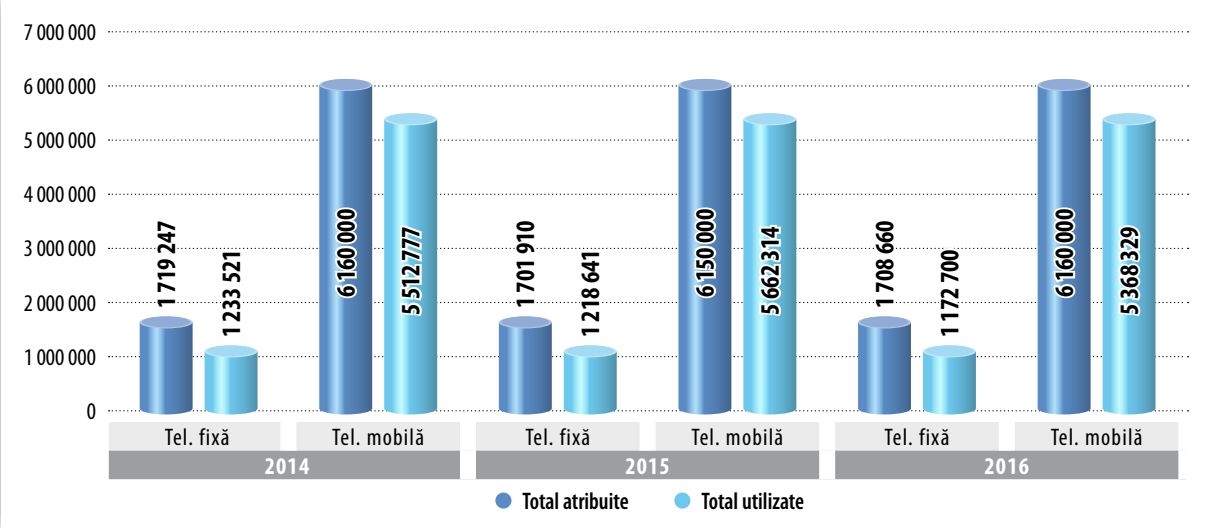


**Diagrama 1** **Utilizarea resurselor de numerotare pentru serviciile de telefonie fixă și de telefonie mobilă în anii 2014 – 2016**

Sursa: **ANRCETI**

## 2.3 Măsurarea și publicarea indicatorilor de calitate a serviciilor de comunicații electronice

În anul 2016, specialiștii ANRCETI au continuat monitorizarea respectării de către furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice a obligațiilor de măsurare, prezentare și publicare a valorilor parametrilor de calitate a serviciilor furnizate, obligații stabilite în Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 278 din 17.11.2009, cu modificările și completările ulterioare (în continuare - *HCA nr.68/2015*).

Conform acestei hotărâri, începând cu trimestrul I al anului 2016 furnizorii respectivi au obligația de a măsura, prezenta ANRCETI și publica în oficiile comerciale și/sau pe paginile sale de Internet informațiile cu privire la valorile măsurate ale parametrilor de calitate pentru patru tipuri de servicii publice de comunicații electronice: telefonie fixă, acces la Internet, telefonie mobilă și televiziune.

În urma monitorizării procesului nominalizat, ANRCETI a constatat o stabilizare relativă a numărului de furnizori care și-au onorat, în anul 2016, obligațiile de măsurare și prezentare a valorilor parametrilor de calitate a serviciilor prestate. Astfel, numărul furnizorilor care au măsurat și prezentat ANRCETI informațiile privind valorile parametrilor de calitate a serviciilor în patru trimestre ale anului 2016 a constituit în mediu 148, ceea ce constituie 94% din numărul total al furnizorilor care au obligația respectivă.

În același timp, în perioada de raport din numărul total de furnizori care au prezentat ANRCETI informațiile trimestriale privind valorile măsurate ale parametrilor de calitate a serviciilor, în medie, numai 29 de furnizori au publicat informațiile respective pe paginile sale de Internet. Pentru a asigura accesul utilizatorilor finali la informațiile prezentate de către furnizori, ANRCETI a publicat datele respective pe pagina sa web, secțiunea Calitatea serviciilor. (Diagrama 2).

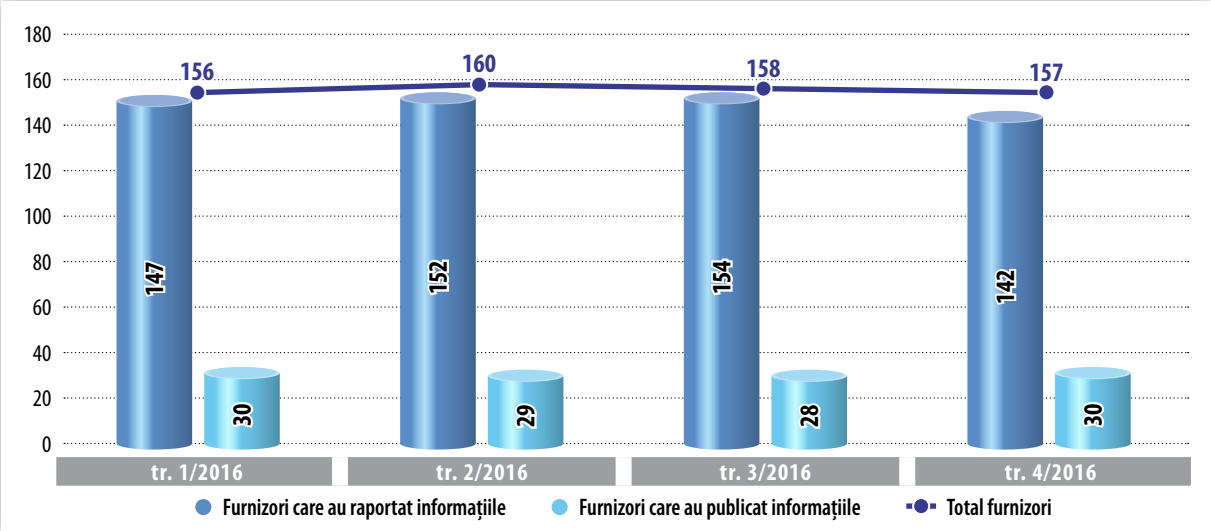


**Diagrama 2** **Prezentarea și publicarea de către furnizori a informațiilor privind valorile măsurate ale parametrilor de calitate a serviciilor în anul 2016**

Sursa: **ANRCETI**

## 2.4 Raportarea datelor de către furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice

Începând cu trimestrul I al anului 2016, furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice au obligația să completeze și să expedieze formularele rapoartelor statistice și a rapoartelor privind venitul provenit din activitatea în domeniul comunicațiilor electronice în regim on – line prin intermediul sistemului informațional al ANRCETI „Raportare on - line". Sistemul a fost testat în perioada mai – decembrie 2015, demonstrând că este unul avantajos pentru beneficiari. Utilizarea acestuia a simplificat procedura de raportate a datelor, a redus durata acestui proces, dar și costurile suportate anterior de furnizori.

Conform Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 33 din 17.11.2011, cu modificările și completările ulterioare, furnizorii completează și expediază formularele rapoartelor statistice trimestriale, cu aplicarea semnăturii electronice, prin sistemul informațional „Raportare on - line", sistem care poate fi accesat prin intermediul interfeței „Raportare on-line" publicate pe pagina principală a site-ului ANRCETI sau la adresa https://eservicii.anrceti.md.

Aceiași hotărâre prevede că în cazul în care furnizorii nu dispun de posibilități tehnice de a executa lucrarea respectivă în regim on – line, dânșii prezintă ANRCETI formularele completate în format electronic la adresa: raport.statistic@anrceti.md, având obligația să le confirme ulterior cu aceleași documente expediate pe suport de hârtie.

În decursul anului 2016, ANRCETI a procesat în total 495 de rapoarte expediate de furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice prin intermediul sistemului informațional „Raportare on-line". Numărul furnizorilor care au utilizat sistemul informațional s-a ridicat la 67. În anul 2015, când sistemul a funcționat în regim de testare, acesta a fost utilizat de 47 de furnizori. Alte informații despre raportarea și procesarea datelor prezentate de furnizori se regăsesc în diagrama de mai jos.

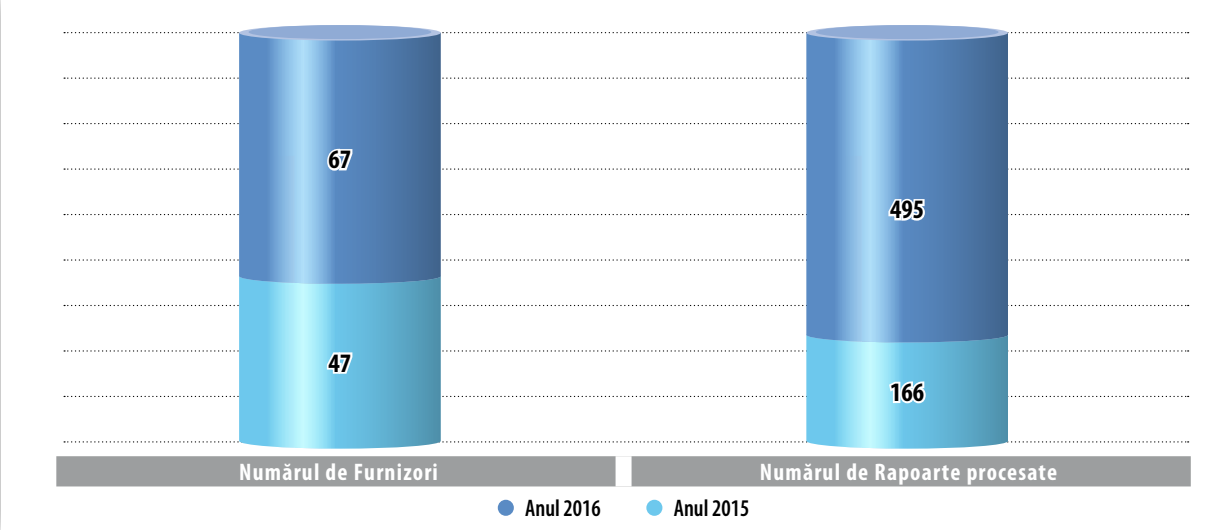


**Diagrama 3** **Raportarea datelor de către furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice prin intermediul sistemului informațional „Raportare on-line" în anii 2015 - 2016**

Sursa: **ANRCETI**

# 3 Autorizare generală și licențiere

*În anul 2016, ANRCETI a continuat implementarea regimului de autorizare generală a activităţilor în domeniul comunicaţiilor electronice, regim care se aplică, potrivit prevederilor Legii comunicaţiilor electronice nr. 241 din 15.11.2007 (în continuare - Legea nr. 241/2007) din septembrie 2008, iar începând cu 29 octombrie 2016, în conformitate cu dispoziţiile Legii comunicaţiilor poştale nr. 36 din 17.03.2016 (în continuare - Legea nr. 36/2016) a demarat aplicarea regimului respectiv în sectorul comunicaţiilor poştale. Regimul de autorizare generală este unul gratuit şi oferă întreprinzătorilor, în baza notificărilor transmise ANRCETI, dreptul de a furniza reţele şi/sau servicii publice de comunicaţii electronice, precum şi servicii poştale pe un termen nelimitat.*

*În perioada de referinţă, ANRCETI a eliberat, în baza cererilor depuse, licenţe pentru genurile de activitate în conformitate cu prevederile Legii privind reglementarea prin licenţiere a activităţii de întreprinzător nr. 451-XV din 30.07.2001: pentru serviciile de creare, implementare şi de asigurare a funcţionării sistemelor informaţionale automatizate de importanţă statală, inclusiv a produselor program, pentru utilizarea canalelor/frecvenţelor radio şi a resurselor de numerotare în scopul furnizării reţelelor şi/sau serviciilor publice de comunicaţii electronice.*

## 3.1 Autorizarea generală pentru furnizarea reţelelor şi serviciilor de comunicaţii electronice

În decursul anului 2016, ANRCETI a autorizat 26 de solicitanţi să desfăşoare activităţi în domeniul comunicaţiilor electronice, aceştia fiind înscrişi în baza notificărilor prezentate în Registrul public al furnizorilor de reţele şi servicii de comunicaţii electronice. Comparativ cu situaţia din anul 2015, numărul întreprinzătorilor înscrişi în acest registru a crescut cu 0,7% şi a totalizat 551.

Din cei 26 de întreprinzători care au intrat pe piaţa de comunicaţii electronice în anul 2016, 22 - au ales să furnizeze atât reţele, cât şi servicii publice de comunicaţii electronice, iar patru - numai servicii. Pe primele trei locuri în topul preferinţelor viitorilor furnizori au fost reţelele publice terestre de acces la puncte fixe, serviciile de acces la Internet şi cele de retransmisie a programelor audiovizuale.

Din cei 551 de furnizori înscrişi, în perioada 2008 – 2016, în Registrul public al furnizorilor, 392 – deţin dreptul de a furniza reţele şi servicii de comunicaţii electronice, 88 - doar reţele şi 71- doar servicii.

Diagrama de mai jos reflectă datele despre rezultatele autorizării generale pentru furnizarea reţelelor şi/sau serviciilor publice de comunicaţii electronice în ultimii trei ani.

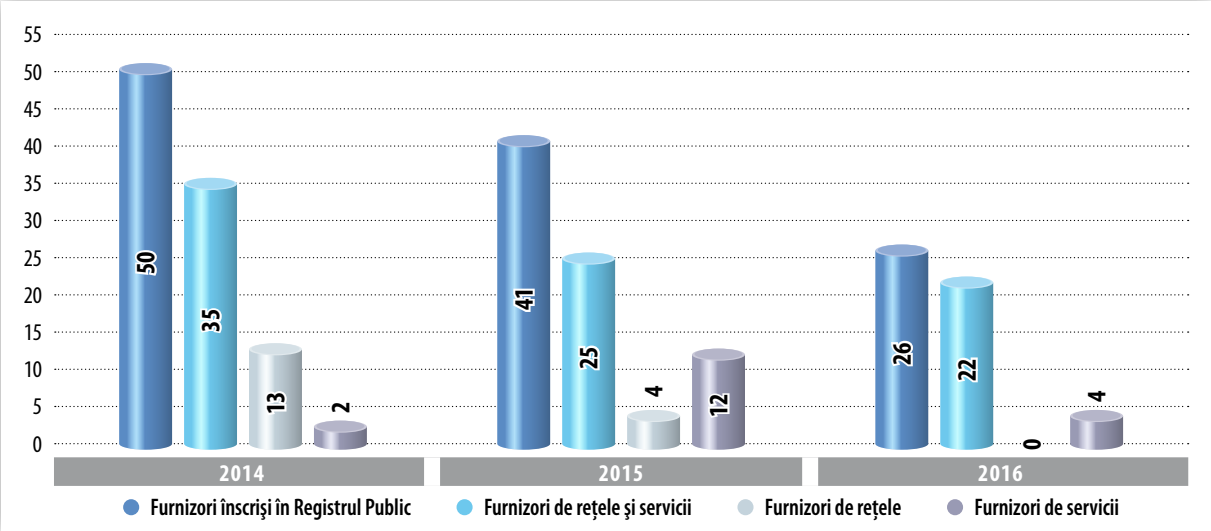


**Diagrama 4** **Dinamica procesului de autorizare generală a activităţilor în domeniul comunicaţiilor electronice în anii 2014 - 2016.**

Sursa: **ANRCETI**

De notat că, în decursul anului 2016, 19 furnizori au modificat notificările sale iniţiale în legătură cu extinderea ariei de activitate, schimbarea datelor sale de identificare şi suplimentarea notificărilor cu alte tipuri de reţele şi/sau servicii. În aceeaşi perioadă, 18 furnizori au renunţat din diverse motive la dreptul de furnizare a reţelelor şi/sau serviciilor de comunicaţii electronice, fiind ulterior radiaţi din Registrul public al furnizorilor.

## 3.2 Autorizarea generală pentru furnizarea serviciilor poștale

Începând cu 29 octombrie 2016, când ANRCETI a demarat, conform prevederilor *Legii nr.36/2016*, implementarea regimului de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale, și până la 31 decembrie 2016, 28 de întreprinzători, în baza notificărilor prezentate, au fost înscriși în Registrul public al furnizorilor de servicii poștale. Majoritatea dintre aceștia au prestat servicii poștale până la aplicarea noului regim juridic de intrare pe piață.

În lista furnizorilor autorizați de ANRCETI se regăsesc Î.S. "Poșta Moldovei", desemnată prin *Legea nr.36/2016* drept furnizor de serviciu poștal universal, întreprinderile care reprezintă patru companii internaționale: DHL (SPN S.R.L.), Nova Posta (NEW POST INTERNATIONAL MLD S.R.L.), TNT (Î.M. CORST GRUP S.R.L.), UPS (Î.C.S UPS – MOLDOVA S.R.L.), alți furnizori activi de pe piața serviciilor poștale.

Din cei 28 de furnizori înscriși în Registrul public al furnizorilor de servicii poștale, 17 – au ales să furnizeze atât servicii din sfera serviciului poștal universal, cât și servicii din afara sferei acestui serviciu, iar 11 – numai servicii din afara sferei serviciului poștal universal.

## 3.3 Licențierea activităților în domeniul tehnologiei informației

În decursul anului 2016, ANRCETI a eliberat, în conformitate cu prevederile *Legii privind reglementarea prin licențiere a activității de întreprinzător nr. 451-XV din 30.07.2001*, 49 de licențe pentru servicii de creare, implementare și de asigurare a funcționării sistemelor informaționale automatizate de importanță statală, inclusiv a produselor program. Comparativ cu anul 2015, numărul licențelor eliberate în 2016 pentru acest gen de activitate practic s-a dublat: de la 25 la 49 de licențe.

ANRCETI acordă asemenea licențe începând cu luna noiembrie 2010. Termenul de valabilitate a licenței este de cinci ani și poate fi prelungit, pentru aceiași perioadă, în aceleași condiții. Taxa pentru eliberarea licenței, stabilită prin lege, este de 3250 lei, sumă care se virează integral la bugetul de stat.

La finalul anului 2016, numărul total de licențe valabile, eliberate de către ANRCETI pentru genul respectiv de activitate, a atins cifra de 164. Suma taxelor transferate la bugetul de stat pentru licențele eliberate în anul 2016 a constituit 151,1 mii lei.

Dinamica procesului de eliberare a licențelor pentru genul de activitate sus – menționat în ultimii cinci ani este reflectată în diagrama de mai jos.

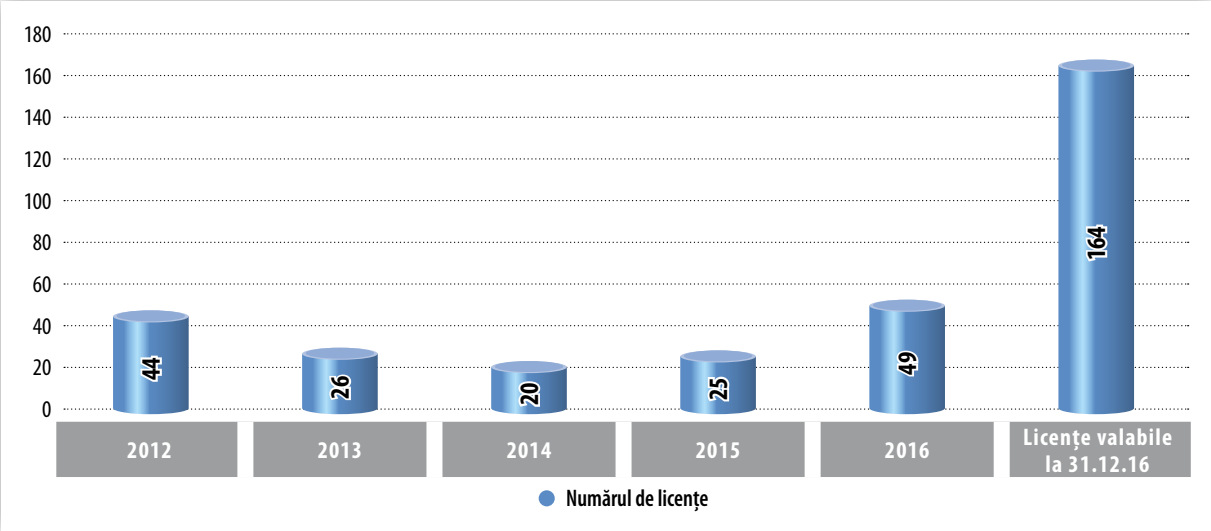


**Diagrama 5** **Evoluția procesului de eliberare a licențelor pentru servicii de creare, implementare și de asigurare a funcționării sistemelor informaționale automatizate de importanță statală, inclusiv a produselor program, anii 2012 - 2016.**

Sursa: **ANRCETI**

## 3.4 Eliberarea licențelor pentru utilizarea frecvențelor radio

În anul 2016, ANRCETI a eliberat, în baza cererilor depuse de furnizorii autorizați, șapte licențe pentru utilizarea canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice și a reperfectat șase licențe obținute anterior de furnizori în scopul extinderii ariei de furnizare a serviciilor. În același an, ANRCETI a acceptat, la cerere, cesionarea a șapte licențe de utilizarea canalelor/frecvențelor radio.

Comparativ cu anul 2015, în perioada de raport numărul licențelor eliberate de ANRCETI a scăzut cu 64%. Această scădere semnificativă se explică, pe de o parte, prin diminuarea cererii pentru utilizarea frecvențelor radio noi și, pe de altă parte, prin nivelul înalt al acestui indicator (48 licențe) în anul 2015, când ANRCETI a reînnoit un număr mare de licențe (27). Un factor de diminuare a indicatorului menționat î-l constituie și efectele implementării Programului privind tranziția de la televiziunea analogică terestră la cea digitală terestră.

Din cele șapte licențe eliberate în anul 2016, patru au fost acordate pentru difuzarea programelor audiovizuale pe cale radioelectrică terestră (trei – pentru radiodifuziune și una - pentru televiziune) și trei licențe au fost acordate Î.S. "Radiocomunicații" pentru utilizarea temporară a canalelor 56 și 58 de televiziune în scopul testării rețelelor și serviciilor de televiziune digitală terestră (DVB-T/T2).

Conform situației din 31.12.2016, numărul licențelor valabile, eliberate furnizorilor de către ANRCETI pentru utilizarea canalelor/frecvențelor radio, a atins cifra de 180 de licențe.

Dinamica procesului de eliberare a licențelor de acest tip în ultimii trei ani este reflectată în diagrama de mai jos.

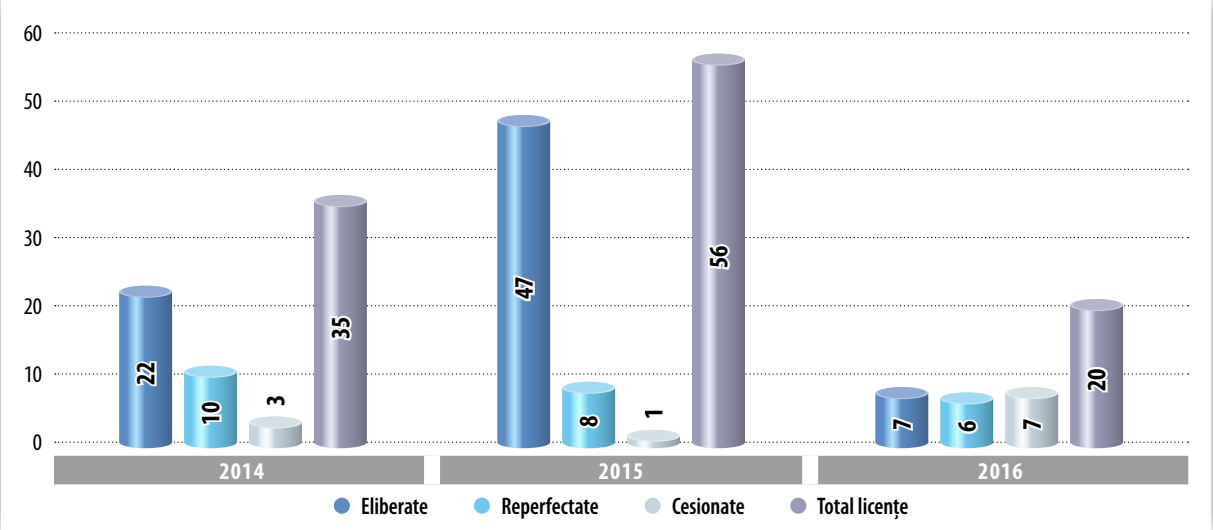


**Diagrama 6** **Numărul licențelor de utilizare a canalelor/frecvențelor radio eliberate, reperfectate și cesionate de către ANRCETI în anii 2014 - 2016**

Sursa: **ANRCETI**

## 3.5 Eliberarea licențelor pentru utilizarea resurselor de numerotare

În anul 2016, ANRCETI a eliberat, la cererea furnizorilor, 48 licenţe de utilizare a resurselor de numerotare în scopul furnizării reţelelor şi serviciilor publice de comunicaţii electronice.

În baza licenţelor respective, furnizorilor le-au fost atribuite peste 220,4 mii de numere. Din ele, 200 mii (90,7% din total) au fost numere pentru reţele şi servicii publice de comunicaţii electronice furnizate la puncte mobile, 19,2 mii ( 8,7%) – pentru reţele şi servicii publice de comunicaţii electronice furnizate la puncte fixe şi circa 1,3 mii (0,6%) de numere din alte categorii de resurse de numerotare.

Comparativ cu anul 2015, în perioada de raport volumul resurselor de numerotare atribuite de ANRCETI a scăzut cu 49%. Această evoluție a fost cauzată de diminuarea cererii pentru noi resurse de numerotare.

În acelaşi timp, în anul de referinţă, la solicitarea furnizorilor, au fost retrase peste 27 mii de numere, din care mai bine de 18,8 mii (69,7% din total) sunt numere pentru rețele și servicii furnizate la puncte fixe, 8 mii (29,6%) numere independente de locație și 170 numere ( 0,6%) din alte categorii de resurse de numerotare.

Potrivit datelor ANRCETI, până la 31.12.2016, furnizorilor le-au fost atribuite în total 7 899 522 de numere. Ponderea cea mai mare o au numerele pentru rețele și servicii publice de comunicații electronice furnizate la puncte mobile – circa 78% (6 160 000 numere). Ponderea numerelor pentru rețele și servicii publice de comunicații electronice furnizate la puncte fixe este de 21,6% (1 708 660 numere). Celelalte tipuri de resurse de numerotare au o pondere neînsemnată de circa 0,4% (30 862 numere).

Datele despre volumul resurselor de numerotare atribuite furnizorilor de către ANRCETI în ultimii cinci ani se regăsesc în diagrama de mai jos.

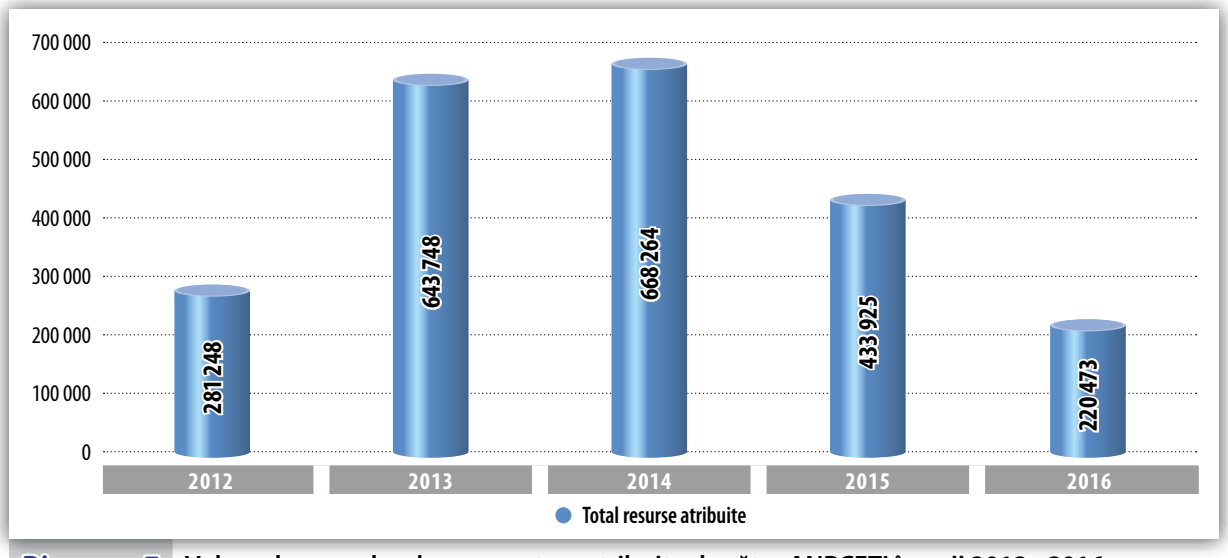


**Diagrama 7** **Volumul resurselor de numerotare atribuite de către ANRCETI în anii 2012 - 2016**

Sursa: **ANRCETI**

În anul de referință, ANRCETI a mai atribuit, la cererea furnizorilor -1,2 mii de numere independente de locație, 40 de numere cu tarif special „Premium Rate" și 10 numere cu acces gratuit pentru apelant „Freephone". În același an, au fost atribuite 23 de numere naționale scurte și trei coduri ale punctelor de semnalizare.

## 3.6 Eliberarea permiselor tehnice pentru stațiile de radiocomunicații

În decursul anului 2016, ANRCETI a eliberat, la cererea solicitanților, 92 de permise tehnice pentru stațiile terestre de radiocomunicații, după cum urmează: 36 – pentru stațiile de radiocomunicații mobile/portabile terestre (mobile/portabile), 39 – pentru stațiile de radiocomunicații utilizate în serviciul de radioamatori (stații de radioamator), 9 – pentru stațiile de radiocomunicații staționare (staționare), patru - pentru stațiile de radiocomunicații mobile terestre utilizate în afara teritoriului Republicii Moldova și patru – permise tehnice CEPT.

Permisul tehnic CEPT se eliberează oricărei persoane ce deține un certificat de radioamator emis în Republica Moldova sau oricărei persoane rezidente în Republica Moldova care are un certificat emis în străinătate, recunoscut de Conferinţa Europeană pentru Poștă și Telecomunicaţii (CEPT), în baza unei solicitări adresate în scris ANRCETI.

Potrivit datelor ANRCETI, la data de 31.12.2016, numărul total al permiselor tehnice valabile însuma 936, dintre care: 579 – pentru stațiile mobile/portabile, 220 – pentru stațiile de radioamator, 107 –pentru stațiile staționare, 24 – pentru stațiile de radiocomunicații utilizate peste hotarele Republicii Moldova, cinci permise CEPT și un permis CEPT Novice (Diagrama 8).

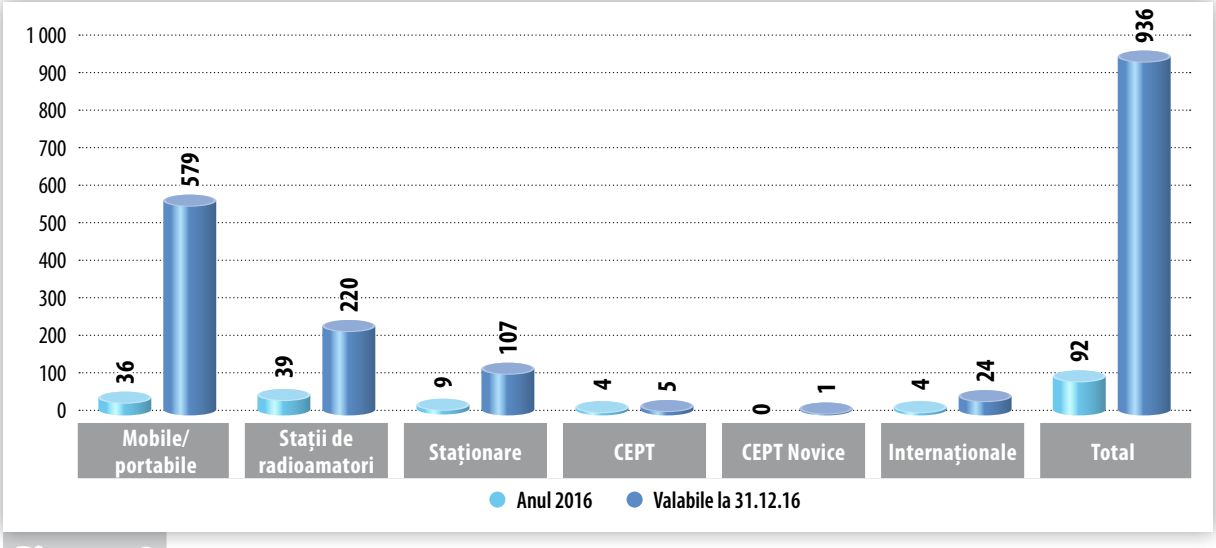


**Diagrama 8** **Permise tehnice eliberate de către ANRCETI în anul 2016 și permise tehnice valabile la data de 31.12.2016.**

Sursa: **ANRCETI**

# 4 Monitorizare și control

*În anul 2016, ANRCETI a continuat, în conformitate cu atribuțiile sale stabilite de legislația în vigoare, monitorizarea și supravegherea respectării de către furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicaţii electronice a prevederilor actelor legislative și reglementărilor relevante în domeniul comunicaţiilor electronice. În această activitate, ANRCETI urmărește prevenirea cazurilor de abatere de la cerințele stabilite în actele normative în vigoare, informarea furnizorilor cu privire la aplicarea corectă a prevederilor reglementărilor relevante și îndeplinirea conformă a obligațiilor privind protecţia drepturilor utilizatorilor finali de servicii de comunicaţii electronice.*

*Pornind de la faptul că în trimestrele II și III ale anului 2016, parțial și în trimestrul I, prin Legea privind moratoriul asupra controlului de stat nr. 18 din 04.03.2016 (în continuare - Legea nr.18/2016) și prin hotărârile respective ale Guvernului, a fost instituit moratoriul la controalele de stat, în această perioadă ANRCETI și-a sistat activitatea de control, concentrându-se pe acțiuni de monitorizare a activității furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicaţii electronice.*

## 4.1 Monitorizarea și controlul respectării legislaţiei și reglementărilor în domeniul comunicaţiilor electronice.

În perioada de raport, activitatea de monitorizare desfășurată de către ANRCETI a inclus analiza informaţiei cuprinse în 218 de documente cu diverse subiecte parvenite de la persoane fizice, juridice, dar și de la instituţiile publice, supravegherea procesului de conformare a furnizorilor de reţele și/sau servicii publice de comunicaţii electronice cerinţelor ce se conțin în actele de reglementare emise de Consiliul de Administraţie al ANRCETI, dar și informarea furnizorilor despre drepturile și obligaţiile care le revin în baza autorizării generale, prevederile noilor acte normative și de reglementare aprobate de Consiliu.

Potrivit estimărilor ANRCETI, urmare a acţiunilor sale de monitorizare au fost prevenite peste 42 de cazuri de comitere a contravenţiilor în domeniul comunicaţiilor electronice.

În același timp, după încheierea moratoriului la controalele de stat, instituit prin *Legea nr.18/2016* și hotărârile respective ale Guvernului, specialiștii ANRCETI au efectuat 24 de acţiuni de control, dintre care 21 – controale planificate și trei – controale inopinate.

Toate controalele au fost efectuate în condițiile Legii privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător nr.131 din 08.06.2012 (în continuare – *Legea nr.131/2012*). Acestea prevăd un șir de acţiuni suplimentare, precum selectarea furnizorilor care urmează a fi incluși în Graficul controalelor planificate trimestriale în baza analizei criteriilor de risc stabilite de *Legea nr.131/2012*, aprobarea și publicarea graficelor respective pe pagina web oficială a ANRCETI și pe portalul public: http://oldcontroale.gov.md/.

Controalele planificate efectuate de ANRCETI au fost axate pe verificarea gradului de respectare de către furnizori a prevederilor actelor normative și de reglementare în domeniul comunicaţiilor electronice, iar controalele inopinate - pe examinarea faptelor expuse în sesizările organelor de stat, în petiţii și în adresările parvenite de la utilizatorii finali.

Din numărul total de furnizori verificaţi de ANRCETI, șapte – nu activau în domeniul comunicațiilor electronice și nu intenționau să desfășoare activități în domeniul respectiv. Din aceste considerente, la recomandarea specialiștilor ANRCETI, cinci furnizori au depus cereri de renunțare la dreptul de a furniza reţele și/sau servicii publice de comunicaţii electronice.

În cadrul controalelor la trei agenți economici, specialiștii ANRCETI au constatat că aceștia activează neautorizat în domeniul comunicațiilor electronice. În urma acordării consultărilor necesare privind activitatea acestora prin prisma legislației din domeniu dânșii s-au conformat cerinţelor actelor normative prin legalizarea activităților până la încheierea procedurilor de control. În restul cazurilor nu au fost depistate încălcări grave ale prevederilor actelor legislative și reglementărilor relevante în domeniul comunicațiilor electronice.

Dinamica numărului de controale, efectuate de specialiștii ANRCETI în anii 2012-2016, este reflectată în diagrama 9.

Diminuarea numărului de controale efectuate de ANRCETI în anul 2016 cu mai bine de 73%, față de anul 2015, se datorează moratoriului asupra controalelor de stat instituit prin *Legea nr.18/2016* și hotărârile respective ale Guvernului.

## 4.2 Analiza contravenţiilor

În anul 2016, ANRCETI, în calitate de organ de constatare a contravențiilor în domeniul comunicațiilor electronice, a constatat 50 de contravenții, care au fost reflectate în 50 de procese-verbale cu privire la contravenție, întocmite în conformitate cu prevederile Codului contravențional al Republicii Moldova nr.218-XVI din 24.10. 2008 (în continuare – *CC nr.218/2008* ).

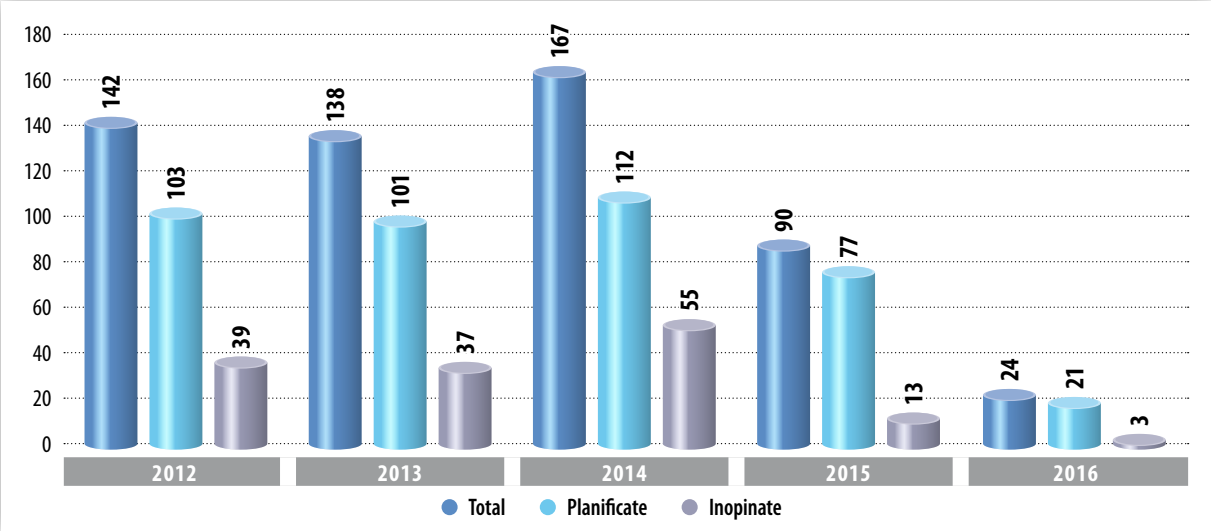


**Diagrama 9** **Numărul controalelor efectuate de ANRCETI în anii 2012 - 2016.**

Sursa: **ANRCETI**

Cauzele contravenţionale iniţiate de ANRCETI au vizat 37 de persoane fizice şi 13 persoane juridice - furnizori de reţele şi/sau servicii de comunicaţii electronice. Drept temei pentru pornirea cauzelor contravenţionale au servit:

- 36 sesizări parvenite de la furnizori de reţele şi/sau servicii de comunicaţii electronice (SRL „Sun Communications", SRL „Metical", SRL „Elechservice-Grup", etc.);
- şase autosesizări ale ANRCETI;
- patru sesizări parvenite de la Consiliul Coordonator al Audiovizualului;
- două sesizări parvenite de la Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor;
- două sesizări parvenite de la organele afacerilor interne.

Procesele-verbale cu privire la contravenţie întocmite de ANRCETI se referă la următoarele fapte ilicite prevăzute şi sancţionate conform următoarelor articole din Capitolul XIV din *CC nr.218/2008*:

- conectarea neautorizată sau admiterea conectării neautorizate la reţelele de comunicaţii electronice (art. 252 din *CC nr.218/2008*) – 32 procese verbale;
- nerespectarea condiţiilor de autorizare generală de către furnizorii de reţele şi/sau servicii de comunicaţii electronice (art.247 alin.(1) din *CC nr.218/2008*) – cinci procese verbale;
- furnizarea neautorizată a reţelelor şi/sau serviciilor de comunicaţii electronice (art. 246 alin.(1) din *CC nr.218/2008*) – trei procese verbale;
- utilizarea fără licenţă sau fără permis tehnic a canalelor/frecvenţelor radio (art. 248 alin.(1) din *CC nr.218/2008*) – două procese verbale;
- utilizarea fără licenţă a resurselor de numerotare (art. 248 alin.(2) din *CC nr.218/2008*) – două procese verbale;
- încălcarea regulilor de protecţie a liniilor şi instalaţiilor de comunicaţii electronice (art.250 alin.(6) din *CC nr.218/2008*) – două procese verbale;
- producerea în orice mod a perturbaţiilor prejudiciabile (art. 251 alin.(1) din *CC nr.218/2008*) – două procese verbale;
- nerespectarea condiţiilor prevăzute în licenţele de utilizare a frecvenţelor radio (art.249 alin.(1) din *CC nr.218/2008*) – un proces verbal;
- nerespectarea reglementărilor în domeniul comunicaţiilor electronice (art. 250 alin.(1) din *CC nr.218/2008*) – un proces verbal.

Toate cele 50 de procese-verbale întocmite de ANRCETI au fost remise spre examinare în fond către Judecătoria Centru mun. Chişinău. În decursul anului 2016, specialiştii ANRCETI au participat, în calitate de agenţi constatatori şi/sau reprezentanţi ai acesteia, la 175 şedinţe de judecată pentru examinarea proceselor verbale contravenţionale şi altor dosare în apărarea intereselor ANRCETI, şedinţe desfăşurate în cadrul Judecătoriei Centru mun. Chişinău şi a Curţii de Apel Chişinău.

Până la finele anului 2016, Judecătoria Centru mun. Chişinău a examinat şi, respectiv, a emis hotărâri asupra a 40 de cauze contravenţionale după cum urmează: 26 – cu aplicarea sancţiunilor contravenţionale în formă de amendă; 10 - recunoaşterea vinovăţiei făptuitorului, dar, în legătura cu expirarea termenului de prescripţie a răspunderii contravenţionale, neaplicarea sancţiunii contravenţionale respective şi 4 - clasarea proceselor verbale din lipsa elementelor constitutive ale contravenţiei.

În rezultatul examinării cauzelor, potrivit hotărârilor instanţei de judecată, asupra contravenienţilor au fost aplicate sancţiuni contravenţionale sub formă de amendă, în mărime de 39 800 lei (1990 unităţi convenţionale).

# 5 Asigurarea protecţiei drepturilor utilizatorilor finali

*În anul 2016, ANRCETI, în calitate de autoritate abilitată prin lege cu funcţia de protecţie a utilizatorilor finali de servicii de comunicaţii electronice, a pus accentul, în activitatea sa, pe informarea acestora cu privire la drepturile ce le au în relaţiile cu furnizorii, pe examinarea petiţiilor şi soluţionarea reclamaţiilor parvenite în adresa sa.*

*În acelaşi timp, ANRCETI a continuat activitatea de monitorizare şi verificare a respectării de către furnizori a prevederilor Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicaţii electronice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administraţie al ANRCETI nr. 48 din 24.09.2013 (în continuare – Regulamentul nr. 48/2013), act normativ care stabileşte un set de norme de protecţie a drepturilor utilizatorilor finali de servicii publice de comunicaţii electronice.*

## 5.1 Respectarea de către furnizori a drepturilor utilizatorilor de servicii

În anul de referinţă, ANRCETI a monitorizat activitatea furnizorilor de reţele şi/sau servicii publice de comunicaţii electronice prin prisma asigurării de către aceştia a gradului necesar de protecţie a utilizatorilor finali şi a aplicării conforme a prevederilor *Regulamentului nr. 48/2013*.

În cadrul monitorizării, specialiştii ANRCETI au acordat furnizorilor asistenţa necesară în vederea familiarizării acestora cu prevederile actelor normative relevante, inclusiv în partea ce vizează protecţia drepturilor utilizatorilor finali de servicii. În cadrul consultărilor s-a pus accentul pe necesitatea asigurării de către furnizori a transparenţei tarifelor şi condiţiilor de furnizare şi utilizare a serviciilor, pe respectarea obligaţiei de informare a utilizatorilor finali şi ajustarea contractelor standard la cerinţele actelor normative în vigoare, în particular la cele ce vizează protecţia drepturilor utilizatorilor finali.

Pe parcursul anului 2016, ANRCETI a continuat monitorizarea cazurilor de recepţionare de către utilizatorii de servicii de telefonie mobilă a apelurilor de la numere internaţionale necunoscute şi a mesajelor SMS înşelătoare, ce cauzează crearea unor datorii exagerate faţă de furnizori, şi a întreprins un şir de acţiuni în vederea contracarării acestor tentative de înşelare a consumatorilor. Astfel, ANRCETI a recomandat furnizorilor de servicii de telefonie mobilă (S. A. „Orange Moldova", S. A. „Moldcell" şi S. A. „Moldtelecom") să desfăşoare campanii de informare pentru utilizatorii finali despre fenomenul dat, să pună la dispoziţia acestora linii telefonice gratuite în scopul informării clienţilor, să examineze oportunitatea blocării accesului către numerele internaţionale suspecte, să posteze pe prima pagină a site-urilor sale mesaje de atenţionare, să conlucreze în vederea schimbului reciproc şi operativ de informaţii şi să întreprindă alte masuri, în condiţiile legii, pentru descurajarea escrocheriilor şi diminuarea numărului de răspunsuri la apeluri şi mesaje SMS înşelătoare.

Pe lângă acţiunile recomandate de către ANRCETI, furnizorii au întreprins şi alte măsuri suplimentare, precum: blocarea centrelor de expediere a mesajelor frauduloase şi a apelurilor de ieşire spre destinaţii dubioase, dezvoltarea unui mecanism de alertare asupra eventualelor cazuri de înşelare a consumatorilor. În urma acţiunilor întreprinse de ANRCETI şi de cei trei furnizori de servicii de telefonie mobilă, la finalul anului 2016 s-a atestat o reducere semnificativă a cazurilor de recepţionare de către utilizatori a apelurilor şi mesajelor SMS cu caracter fraudulos.

Totodată, în urma examinării petiţiilor şi adresărilor telefonice a utilizatorilor finali către ANRCETI, specialiştii acesteia au analizat acţiunile furnizorilor în raport cu problemele semnalate de utilizatori. ANRCETI a intervenit prompt şi a întreprins măsurile cuvenite, prevăzute de legislaţia în vigoare, iar în anumite situaţii a oferit consultări în vederea soluţionării cazurilor de nerespectare de către furnizori a drepturilor utilizatorilor finali, precum: tarifarea incorectă a serviciilor contractate, înlăturarea întârziată a deranjamentelor tehnice, suspendarea neîntemeiată a serviciilor, nerespectarea parametrilor de calitate a serviciilor, majorarea tarifelor fără a informa utilizatorii de servicii etc.

## 5.2 Utilizarea serviciului de portare a numerelor de telefon

Serviciul de portare a numerelor de telefon, lansat în anul 2013, vine să asigure dreptul utilizatorilor finali la libera alegere a furnizorului de servicii de telefonie, fără necesitatea de a-şi schimba numărul de telefon. Acest serviciu permite utilizatorilor nu numai să-şi păstreze numărul de telefon, dar şi să beneficieze de cele mai bune oferte de pe piaţă.

Serviciul de portare a numerelor în reţelele de telefonie mobilă a fost lansat la 1 iulie 2013, iar în reţelele fixe – la 31 iulie 2013. Datele ANRCETI arată că în anul 2016 au fost portate peste 36,9 mii de numere, dintre care mai bine de 33,5 mii (91%) au fost numere de telefonie mobilă şi peste 3,4 mii (9%) - numere de telefonie fixă. Numărul mediu de portări realizate lunar în anul 2016 a fost de peste 3 mii.

În acelaşi an, pentru prima dată de la lansarea serviciului de portare a numerelor, volumul total al portărilor a scăzut, în comparaţie cu anul 2015, cu 25% (-11 mii). Specialiştii ANRCETI explică această diminuare prin faptul că portabilitatea numerelor a condus la echilibrarea ofertelor (tarife şi opţiuni incluse în oferte) propuse de furnizorii de pe piaţă, situaţie în care utilizatorii finali au mai puţine motive de migrare de la un furnizor la altul. O tendinţă similară se atestă şi în alte ţări unde este implementată portabilitatea numerelor de telefon.

Din cele 33,5 mii de numere de telefonie mobilă portate în anul 2016, cele mai multe numere – circa 19 mii - a primit în reţeaua sa S.A."Moldcell". În reţeaua S.A. „Orange Moldova" au fost portate peste 8,8 mii de numere, iar în reţeaua S.A. "Moldtelecom" (Unite) – mai bine de 5,6 mii. În acelaşi an, din cele 3,4 mii de numere de telefonie fixă portate cele mai multe au migrat către reţelele fixe ale "Starnet Soluţii" S.R.L. (893 numere), S.A. „Orange Moldova" (859), S.A. „Moldcell" (692) şi S.A."Moldtelecom" (470 numere).

Datele statistice arată că în trei ani şi jumătate care au trecut de la lansarea portabilităţii numerelor de telefon de acest serviciu au beneficiat circa 151 mii de utilizatori. În toţi aceşti ani interesul utilizatorilor de telefonie faţă de serviciul respectiv a crescut constant. În şase luni ale anului 2013 au fost portate 28,4 mii numere de telefon, în anul 2014 - mai bine de 37,6 mii şi în 2015 – 44,8 mii. Alte date despre evoluţia numărului de portări în trei ani şi jumătate se regăsesc în digrama de mai jos.

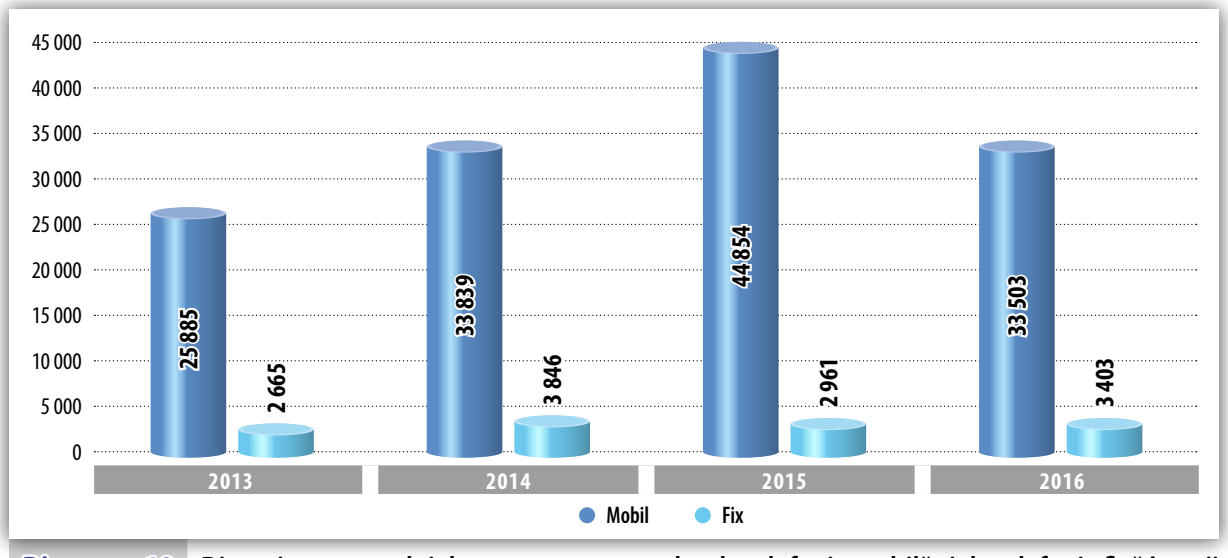


**Diagrama 10** **Dinamica procesului de portare a numerelor de telefonie mobilă şi de telefonie fixă în anii 2013 - 2016**

Sursa: **ANRCETI**

Datele din diagramă arată că cei mai interesaţi de serviciul de portare a numerelor sunt utilizatorii de telefonie mobilă. În trei ani şi jumătate, numărul acestor utilizatori a depăşit cifra de 138 mii, ceea ce constituie 91% din numărul total al beneficiarilor serviciului de portare. Numărul abonaţilor de telefonie fixă care au utilizat serviciul de portare a însumat 12,8 mii sau 9 la sută din totalul beneficiarilor acestui serviciu.

ANRCETI consideră că serviciul de portare a numerelor de telefon a devenit un instrument eficient de asigurare a dreptului utilizatorilor la libera alegere a furnizorului şi de stimulare a concurenţei pe piaţa serviciilor de telefonie. În urma lansării acestui serviciu, furnizorii de telefonie propun oferte mai atractive şi mai avantajoase pentru utilizatori, sunt mai receptivi la cerinţele acestora şi le oferă diverse bonusuri, fie pentru a-i menţine în propria reţea, fie pentru a-i atrage în reţeaua sa din alte reţele de telefonie.

## 5.3 Adresări şi petiţii

Numărul adresărilor şi petiţiilor parvenite la ANRCETI în anul 2016 de la persoanele fizice şi juridice a crescut, faţă de anul 2015, cu 12% şi a atins cifra de 891. Această evoluţie se datorează creşterii fluxului de demersuri ale cetăţenilor pentru obţinerea consultaţiilor de ordin tehnic, juridic şi economic şi a numărului de adresări ale acestora la ANRCETI prin intermediul liniei telefonice gratuite pentru informare – 080080080.

Astfel, numărul demersurilor în care cetăţenii au solicitat de la ANRCETI consultaţii de ordin tehnic, juridic şi economic a sporit cu 54% şi a totalizat 299, iar numărul apelurilor la linia telefonică 080080080 a crescut cu 23,7% şi a însumat 167. În primul caz, cetăţenii au primit informaţii detaliate în domeniile care i-au interesat, iar în al doilea caz - explicaţii şi recomandări din partea specialiştilor ANRCETI cu privire la modul de rezolva-

re a problemelor semnalate de solicitanți, precum și consultații pentru o mai bună înțelegere a serviciilor și ofertelor de pe piața de comunicații electronice.

În același timp, în anul de referință, numărul solicitărilor de acces la informație s-a redus cu 6% și a alcătuit 238, iar numărul petițiilor s-a micșorat cu 12,3% și a totalizat 184. În cele mai dese cazuri, persoanele interesate au solicitat informații despre activitatea ANRCETI (61 solicitări) și procedura de autorizare generală a furnizării comunicațiilor electronice și a serviciilor poștale (31 solicitări). Alte date despre tematica solicitărilor de acces la informație se regăsesc în tabelul de mai jos.

**Tabelul nr.1** **Caracteristica solicitărilor de acces la informație parvenite la ANRCETI în anii 2015 – 2016**

| Perioada de raportare | *Anul 2015* | *Anul 2016* |
|---|---|---|
| ***Solicitări de acces la informație, inclusiv depuse electronic*** | ***252*** | ***238*** |
| *Solicitări de acces la informație în funcție de domeniul de interes*[1] | | |
| • telefonie | 21 | 7 |
| • televiziune | 14 | 5 |
| • audiovizual | - | 2 |
| • servicii de acces la Internet | 7 | 1 |
| • radiodifuziune | - | 1 |
| • resurse de numerotare | 10 | 9 |
| • autorizare generală | 25 | 31 |
| • interconectare, acces la infrastructură | 9 | 3 |
| • frecvențe radio | 4 | 2 |
| • echipamente | 7 | 3 |
| • securitatea rețelelor | - | 1 |
| • analize de piață/tarife | 18 | 2 |
| • implementarea reglementarilor cu caracter tehnic | - | 5 |
| • facturarea consumului de servicii | - | 6 |
| • conectarea la rețea | - | 2 |
| • acțiuni abuzive admise de furnizori | - | 21 |
| • portabilitatea numerelor | 6 | 5 |
| • de ordin general sectorul comunicații electronice | 6 | 9 |
| • servicii poștale | - | 3 |
| • date statistice/completarea formularelor | 28 | 26 |
| • date despre unii furnizori | 22 | 10 |
| • date generale despre Agenție | 10 | 7 |
| • informații privind activitatea Agenției | 20 | 17 |
| • informație privind activitatea administrativă a Agenției | 25 | 44 |
| • altele | 20 | 16 |

Sursa: **ANRCETI**

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

Statistica petiţiilor parvenite la ANRCETI arată că din cele 184 de petiţii înregistrate în anul 2016, 137 - au fost adresate direct Agenţiei şi 47 – prin intermediul altor instituţii de stat. 169 de petiţii au parvenit la ANRCETI de la utilizatorii finali şi 15 - de la furnizorii de reţele şi servicii publice de comunicaţii electronice. Evoluţia numărului de petiţii examinate de ANRCETI în ultimii cinci ani se regăseşte în diagrama de mai jos.

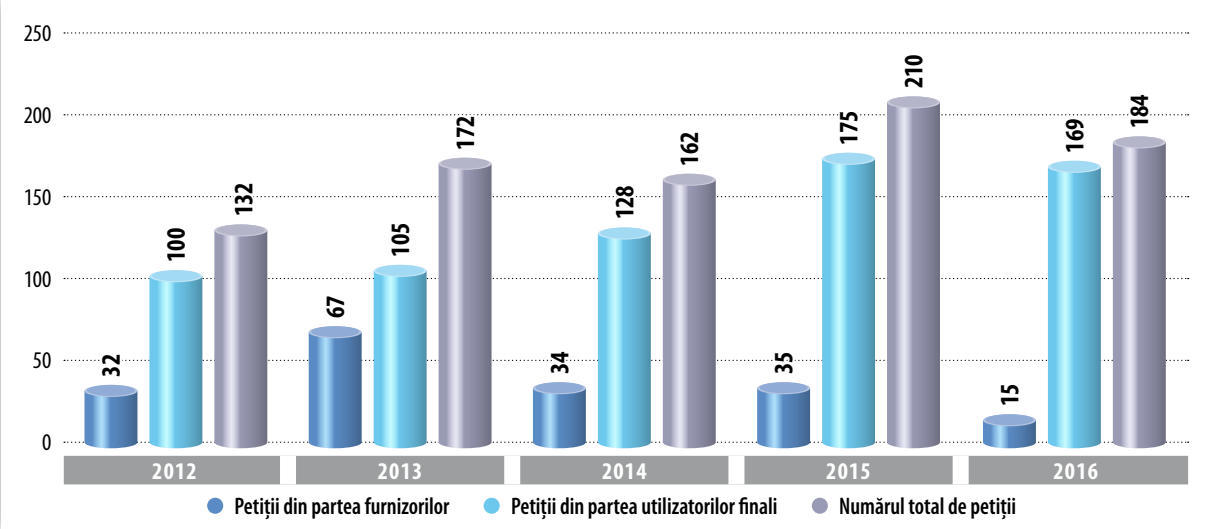


**Diagrama 11** **Petiţiile adresate ANRCETI de către furnizorii şi utilizatorii finali de servicii publice de comunicaţii electronice în anii 2012 – 2016.**

Sursa: **ANRCETI**

Analiza aspectelor reclamate în petiţii arată că cele mai stringente probleme abordate de cetăţeni vizează mărimea plăţilor şi datoriilor pentru consumul serviciilor, incluse în facturi (62 petiţii), încălcarea clauzelor contractuale, acordurilor de interconectare, actelor normative (45 petiţii) şi calitatea serviciilor prestate (28 petiţii).

Aceeaşi analiză atestă o diminuare considerabilă, în raport cu anul 2015, a numărului de petiţii privind corectitudinea modului de prestare a serviciilor de către unii furnizori de servicii de telefonie şi de acces la Internet prin încălcarea clauzelor contractuale de furnizare a serviciilor, a acordurilor de interconectare şi a unor acte normative.

În acelaşi timp, datele statistice arată o situaţie relativ constantă, în raport cu anul 2015, în cazul petiţiilor ce vizează majorarea tarifelor pentru serviciile de comunicaţii electronice (12 petiţii), clauzele abuzive ce se conţin în contractele încheiate cu utilizatorii finali (6 petiţii), acţiunile abuzive din partea unor furnizori în procesul de portare a numerelor telefonice (6 petiţii), securitatea reţelelor (3 petiţii), etc. Totodată, a fost înregistrată o creştere substanţială a numărului de petiţii privind deconectarea ilegală de la reţea, restricţionarea accesului la reţea şi/sau sistarea serviciilor (19 petiţii).

Ca şi în anii precedenţi, cele mai multe petiţii au parvenit la ANRCETI de la consumatorii deserviţi de S.A. „Moldtelecom" (77 petiţii), S.A. „Orange Moldova" (21 petiţii), S.A. „Moldcell" şi S.R.L. „Starnet Soluţii" (câte 18 petiţii fiecare).

Informaţiile despre caracterul petiţiilor, examinate de către ANRCETI în perioada 2015 – 2016 sunt reflectate în tabelul de mai jos.

**Tabelul nr. 2** **Caracteristica petiţiilor examinate de ANRCETI în anii 2015 – 2016**

| Perioada de raportare | *Anul 2015* | *Anul 2016* |
|---|---|---|
| **Numărul total de petiţii** | *210* | *184* |
| ***a.*** *Petiţii în funcţie de domeniul de interes* | | |
| • servicii telefonie mobilă | 39 | 42 |
| • servicii TV cablu | 16 | 21 |
| • servicii acces la Internet | 18 | 26 |
| • servicii telefonie fixă | 19 | 11 |
| • radiodifuziune | 2 | - |
| • interconectare, acces la infrastructură | 11 | 7 |
| • portabilitatea numerelor | 2 | 6 |
| • servicii de conţinut | - | 2 |
| • de ordin general sectorul comunicaţii electronice | 103 | 69 |
| ***b.*** *Aspecte reclamate* | | |
| • datele înscrise în facturi | 72 | 62 |
| • majorarea tarifelor | 15 | 12 |
| • calitatea serviciilor, disfuncţionalităţi în reţea | 26 | 28 |
| • clauze abuzive ce se conţin în contractele încheiate cu utilizatorii finali | 5 | 6 |
| • încălcarea clauzelor contractuale, acordurilor de interconectare, actelor normative | 77 | 45 |
| • deconectarea ilegală de la reţea/restricţionarea accesului la reţea/sistarea serviciilor | 6 | 19 |
| • concurenţă neloială | 3 | - |
| • acţiuni abuzive în implementarea portabilităţii numerelor | 4 | 6 |
| • acţiuni abuzive la utilizarea datelor cu caracter personal | - | 2 |
| • temeri de influenţă a câmpului electromagnetic generat de staţiile de bază asupra sănătăţii | 1 | 1 |
| • interceptare ilegală | 1 | - |
| • securitatea reţelelor | - | 3 |
| *Petiţii adresate de persoane fizice* | 166 | 154 |
| *Petiţii adresate de persoane juridice* | *44* | *30* |
| *Petiţii din partea furnizorilor* | *35* | *15* |
| *Petiţii din partea utilizatorilor finali* | *175* | *169* |
| *Petiţii întemeiate* | *47* | *39* |
| *Petiţii neîntemeiate* | *80* | *87* |
| *Petiţii remise după competenţă* | *12* | *6* |
| *Petiţii retrase de petiţionari* | - | *8* |
| *Prezentare explicaţii* | *45* | *24* |
| *Petiţii respinse* | *12* | *6* |
| *Petiţii în curs de examinare* | *14* | *14* |

Sursa: **ANRCETI**

În rezultatul examinării petiţiilor, specialiştii ANRCETI au constatat că din cele 184 de petiţii 39 - au fost întemeiate, iar faptele expuse în 87 petiţii nu s-au adeverit, fiind calificate drept neîntemeiate. La 24 petiţii au fost prezentate explicaţii, 8 - au fost retrase de petiţionari, 6 - remise după competenţă, 14 petiţii erau, la finalul anului 2016, în proces de examinare, iar 6 - au fost respinse pe motiv că nu corespund cerinţelor legislaţiei în vigoare.

De menţionat că toate petiţiile întemeiate au fost rezolvate în favoarea utilizatorilor finali, iar în unele cazuri specialiştii ANRCETI le-au propus acestora soluţii de alternativă pentru remedierea problemelor semnalate, soluţii care ulterior i–au ajutat să depăşească aceste probleme.

# 6 Informare și comunicare

*În decursul anului 2016, activitatea de comunicare a ANRCETI s-a concentrat pe informarea publicului despre activitățile și reglementările acesteia, dar și pe obiectivul de popularizare a măsurilor privind implementarea prevederilor Legii privind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice (în continuare - Legea nr. 28/2016) și ale Legii comunicațiilor poștale (în continuare - Legea nr. 36/2016), în vigoare din aprilie 2016, măsuri întreprinse de Agenție în conformitate cu noile sale atribuții stabilite de legile menționate.*

*În aceeași perioadă, ANRCETI a revizuit structura paginii sale web oficiale, a completat-o cu noi info rmații privind sectoarele reglementate de ea și a utilizat-o activ în cadrul campaniei de informare a publicului despre prevederile Legilor nr. 28/2016 și nr. 36/2016, precum și a actelor de reglementare emise în scopul implementării acestor legi.*

## 6.1 Transparența procesului decizional

În ceea ce privește asigurarea transparenței decizionale, ANRCETI a continuat și în anul 2016 să mențină un dialog deschis și permanent cu reprezentanții industriei, atât prin intermediul procesului de consultare publică a proiectelor sale de reglementări, cât și prin numeroasele întruniri consultative și ședințe de lucru pe marginea acestor proiecte, organizate la inițiativa ANRCETI sau a furnizorilor.

În perioada de raport, ANRCETI a supus consultărilor publice 30 de proiecte de hotărâri ale Consiliului de Administrație care ulterior au fost discutate în cadrul a 35 de întruniri consultative, dezbateri și ședințe publice. În ședințele sale publice Consiliul de Administrație a examinat și aprobat 26 de hotărâri, dintre care 8 - vizează implementarea de către ANRCETI a prevederilor *Legii nr. 28/2016* și *Legii nr. 36/2016*.

În cadrul consultărilor publice, ANRCETI a primit din partea persoanelor interesate 367 de recomandări pe marginea proiectelor expuse spre consultare. Din numărul total de recomandări, 246 au fost calificate de către ANRCETI drept întemeiate și au dus la modificarea sau completarea proiectelor de hotărâri ale Consiliului de Administrație. Motivele pentru care 121 de recomandări nu au fost acceptate de către Agenție au fost expuse în sintezele recomandărilor, publicate pe pagina web oficială a ANRCETI.

**Tabelul nr. 3** ***Procesul de consultare publică a proiectelor ANRCETI, anii 2014 – 2016***

| Nr | Perioada de raportare | Anul 2014 | Anul 2015 | Anul 2016 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Numărul proiectelor supuse consultărilor publice | **49** | **27** | **30** |
| 2 | Numărul proiectelor anunțate pe pagina web | **49** | **27** | **30** |
| 3 | Numărul întrunirilor consultative, dezbaterilor și ședințelor publice | **12** | **15** | **35** |
| 4 | Numărul recomandărilor recepționate | **53** | **230** | **367** |
| 5 | Numărul recomandărilor considerate întemeiate | **27** | **167** | **246** |
| 6 | Numărul hotărârilor adoptate | **22** | **53** | **26** |
| 7 | Numărul cazurilor în care hotărârile ANRCETI au fost contestate pentru nerespectarea Legii nr. 239-XVI din 13.11.2008 | **0** | **0** | **0** |
| 8 | Numărul sancțiunilor aplicate pentru încălcarea Legii nr. 239-XVI din 13.11.2008 | **0** | **0** | **0** |

Sursa: **ANRCETI**

## 6.2 Comunicarea cu publicul

În anul 2016, ANRCETI a utilizat, în comunicarea sa cu publicul, două instrumente principale de lucru: informarea publicului despre activitățile și reglementările sale prin intermediul paginii web oficiale și organizarea seminarelor pentru autoritățile publice de nivelul doi din țară în scopul familiarizării acestora cu drepturile și obligațiile care le revin conform prevederilor *Legii nr. 28/2016.*

Pentru a oferi vizitatorilor paginii web oficiale posibilitatea de a accesa mai multe categorii de informații, în particular despre prevederile *Legilor nr. 28/2016* și *nr. 36/2016* și mersul implementării acestora, ANRCETI a procedat la restructurarea site – ului său oficial prin comasarea/revizuirea unor secțiuni vechi și crearea a două secțiuni noi care vizează aspecte legate de reglementarea accesului pe proprietăți și a utilizării partajate a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice, precum și a sectorului poștal.

Prima secțiune, intitulată *Acces pe proprietăți*, oferă părților interesate aspecte concrete legate de aplicarea prevederilor *Legii nr. 28/2016,* detalii cu privire la conținutul cererii de acces și al contractului de acces pe proprietăți, la tarife și condițiile de acces pe proprietatea publică și privată, condițiile în care se efectuează partajarea infrastructurii și lucrările de construire (instalare), întreținere, demontare, înlocuire, transfer sau retehnologizare a rețelelor de comunicații electronice ori a elementelor de infrastructură necesare susținerii acestora. A doua secțiune, denumită *Comunicații poștale*, pune la dispoziția persoa-

nelor interesate informaţii de bază, într-un limbaj accesibil, referitoare la dispozițiile *Legii nr. 36/2016* privind normele și condiţiile de activitate în domeniul comunicaţiilor poștale, implementarea regimului de autorizare generală în sectorul poștal și a serviciului poștal universal, examinarea și soluţionarea de către ANRCETI a reclamaţiilor utilizatorilor de servicii poștale și a litigiilor dintre furnizorii acestor servicii.

În același timp, după intrarea în vigoare a *Legilor nr. 28/2016* și *nr. 36/2016,* ANRCETI a derulat prin intermediul paginii sale web oficiale o amplă campanie de informare în scopul popularizării și familiarizării publicului cu prevederile acestor legi. Totodată, ANRCETI a completat conținutul paginii sale web cu informații despre noile măsuri de reglementare a sectoarelor ce țin de competența sa, cu date noi privind evoluția pieţelor de comunicaţii electronice, derularea procesului de autorizare generală pentru furnizarea rețelelor și/sau serviciilor de comunicaţii electronice, a serviciilor poștale, dinamica parametrilor de calitate a serviciilor de comunicaţii electronice măsurați de furnizori etc. Per total, în anul 2016 au fost create, completate și modificate 630 de pagini interioare ale site – ului ANRCETI.

Datele statistice arată că în cursul anului 2016 pagina web oficială a ANRCETI a fost accesată de mai bine de 45,3 mii de utilizatori, iar într-o lună a aceluiași an - în medie de 3,7 mii de utilizatori. În total, în anul 2016, vizitatorii site - ului ANRCETI au avut peste 90,3 mii de sesiuni în cadrul cărora aceștia au generat peste 271 mii de afișări ale paginilor interioare ale site-ului. În cadrul campaniei de informare pentru familiarizarea publicului cu prevederile *Legii nr. 28/2016* ANRCETI a desfășurat, în noiembrie 2016, trei seminare dedicate implementării legii respective pentru reprezentanţii autorităţilor publice municipale și raionale din toată țara. Primul seminar a fost desfășurat la Bălți, pentru reprezentanţii autorităţilor publice din zona de nord a republicii, al doilea - la Comrat, pentru autorităţile publice din zona de sud și din UTA Găgăuzia și al treilea – la Chișinău, pentru autorităţile publice din zona de centru a țării.

În cadrul întrunirilor respective, specialiștii ANRCETI au făcut prezentări ale *Legii nr. 28/2016* și au răspuns la mai multe întrebări ale reprezentanților autorităţilor publice din teritoriu privind aplicarea prevederilor acestei legi. Dânșii s-au arătat interesați de aspecte concrete legate de examinarea cererilor de acces pe proprietăți, de elaborarea și publicarea condițiilor de acces, încheierea contractelor de acces, de stabilirea și aplicarea tarifelor pentru dreptul de acces pe proprietăți și procedura de soluționare a litigiilor dintre părți.

În finalul seminarului de la Comrat, s-a convenit, la propunerea reprezentanților Consiliului raional Cantemir, asupra faptului că ANRCETI, la solicitare, va delega specialiștii săi la întrunirile raionale ale primarilor pentru a-i informa și a-i ajuta să clarifice aspecte concrete ale implementării prevederilor *Legii nr. 28/2016.*

În urma analizei bilanțului celor trei seminare, ANRCETI a decis să continue în anul 2017 campania de informare a autorităţilor publice locale despre responsabilităţile ce le revin acestora în procesul de aplicare a *Legii nr. 28/2016*. Acest exercițiu va continua prin intermediul paginii web oficiale a ANRCETI, prin publicaţii în mass – media, dar și în cadrul unor întruniri ale primarilor la nivel de raion.

## 6.3 Comunicarea cu mass-media

În comunicarea sa cu reprezentanţii mass – media, ANRCETI a pus accentul pe informarea acestora cu privire la noile sale atribuții, stabilite în *Legile nr. 28/2016* și *nr. 36/2016*, și reglementările emise aceasta în scopul implementării prevederilor acestor legi, la evoluția situației pe segmentele pieţei de comunicaţii electronice, dinamica procesului de autorizare generală a activităţilor în domeniul comunicaţiilor electronice și a celor din sectorul poștal, la alte activităţi de interes public.

În luna aprilie 2016, ANRCETI a desfășurat tradiționala conferinţă de presă prilejuită de lansarea Raportului său privind evoluția pieţei de comunicaţii electronice în anul precedent. ANRCETI organizează asemenea conferințe de presă anual, al optulea an la rând, în scopul informării participanţilor la piaţa de comunicaţii electronice, inclusiv a consumatorilor de servicii, despre situaţia de pe segmentele pieţei respective, pentru ca aceștia să cunoască mai bine tendințele și perspectiva dezvoltării sectorului de comunicaţii electronice.

Aceste și alte activităţi de interes public ale ANRCETI au devenit subiecte pentru scrierea comunicatelor și știrilor de presă care ulterior au fost publicate pe pagina web oficială a Agenției și remise mediilor de informare în masă. Pe parcursul anului 2016, ANRCETI a remis reprezentanţilor mass-media 75 de comunicate de presă, dintre care 30 – cu subiecte ce vizează reglementarea accesului pe proprietăţi și a sectorului poștal. Subiectele și faptele expuse în cele 75 de comunicate de presă au fost reflectate în mai bine de 200 de publicaţii apărute în mass – media.

**Tabelul nr. 4** ***Reflectarea activității ANRCETI în mass - media, anii 2015- 2016***

| Perioada de raportare | Anul 2015 | Anul 2016 |
|---|---|---|
| **Numărul total de materiale publicate în mass – media,** din care: | **274** | **215** |
| materiale publicate în presa electronică | **230** | **185** |
| apariţii radio/ TV | **11** | **17** |
| materiale publicate în presa scrisă | **33** | **13** |
| Numărul comunicatelor remise de ANRCETI reprezentanţilor mass-media | **78** | **75** |

Sursa: **ANRCETI**

# 7 Relații internaționale

*În relațiile sale internaționale, ANRCETI se ghidează de un principiu de bază, potrivit căruia cooperarea activă pe plan extern contribuie la îmbunătățirea procesului de reglementare și creează precondiții pentru o dezvoltare rapidă a sectoarelor reglementate. În acest sens, în anul 2016, conform prevederilor Acordului de Asociere Republica Moldova - Uniunea Europeană și ale Planului Național de implementare a acordului respectiv pentru anii 2014 - 2016, dar și a noilor sale atribuții privind reglementarea pieței serviciilor poștale și a accesului pe proprietăți, ANRCETI s-a axat pe realizarea sarcinilor legate de implementarea standardelor europene în reglementarea sectoarelor din competența sa, pe consolidarea relațiilor de cooperare cu autoritățile similare din țările europene și preluarea celor mai bune practici de reglementare.*

*Aceste sarcini au fost realizate prin implicarea ANRCETI în activităţi și proiecte europene, participarea specialiștilor la seminare, ateliere de lucru și conferinţe , prin exercitarea calităţii sale de membru și de membru cu statut de observator în organizaţii europene de specialitate, precum și prin identificarea de noi proiecte de asistenţă pe subiecte de importanţă majoră pentru activitatea sa de reglementare.*

## 7.1 Parteneriate și proiecte

În anul 2016, ANRCETI a demarat activitatea sa în calitate de membru cu statut de observator în Grupul Reglementatorilor Europeni în domeniul serviciilor poștale (ERGP), a continuat activitățile în cadrul Grupului autorităților de reglementare a comunicațiilor electronice din țările Parteneriatului Estic (în continuare - Grupul EaPeReg), a promovat relații de cooperare cu alte autorități de profil din țările europene și a beneficiat de două proiecte de asistență tehnică acordate de Comisia Europeană (CE) în cadrul instrumentului de finanțare TAIEX.

***Activități de cooperare cu organizații și autorități de reglementare***

În anul 2016, în istoria ANRCETI s-a produs un eveniment remarcabil: după ce a preluat în aprilie 2016, conform Legii comunicațiilor poștale nr. 36 din 17.03.2016 (în continuare – *Legea nr.36/2016*), atribuțiile de reglementare a pieței serviciilor poștale, în luna iulie al aceluiași an ea a fost acceptată în calitate de membru cu statut de observator în Grupul Reglementatorilor Europeni în domeniul serviciilor poștale (ERGP). Ulterior, ANRCETI a participat, în noua sa calitate, la două ședinţe plenare ale ERGP, la care au fost discutate, pe lângă probleme de actualitate (comerțul electronic, indicatorii de monitorizare a pieței europene de servicii poștale, calitatea serviciilor) și Planul de acțiuni al grupului pentru anul 2017, acțiuni la care vor lua parte și reprezentanții săi.

În același an, specialiștii ANRCETI au participat la mai multe activități desfășurate în cadrul Grupului EaPeReg: ateliere de lucru, întruniri ale grupurilor de lucru, ședințe plenare, care au înlesnit preluarea celor mai bune practici de reglementare din statele membre ale UE. În cadrul atelierelor de lucru, dar și a ședințelor grupurilor de lucru create de EaPeReg specialiștii ANRCETI au fost implicaţi în colectarea și analiza datelor, prezentarea rapoartelor pe țară și a experienţelor în domeniu, cunoștinţele obținute servindu-le drept bază pentru procesul de armonizare a reglementărilor naționale cu standardele UE.

Responsabili din cadrul ANRCETI au participat și la două ședințe plenare ale Grupului EaPeReg care au avut loc în anul 2016. La prima ședință, desfășurată în luna aprilie, au fost examinate rapoartele de activitate ale grupurilor de lucru privind spectrul de frecvențe radio (SEWG) și privind analiza comparativă (BEWG - președinția grupului este deținută de ANRCETI), oportunitatea constituirii celui de-al treilea grup de lucru - pentru serviciile de roaming (REWG) – în scopul creării spațiului comun de roaming în țările Parteneriatului Estic (PaE).

La cea de-a doua ședință plenară a Grupului EaPeReg, care a avut loc în luna noiembrie, au fost discutate proiectul planului de activitate pentru anul 2017, planul de acțiuni și principalele direcții de activitate pentru anii 2018 – 2019. În cadrul plenarei, ANRCETI a fost numită prin vot în funcția de președinte al Grupului EaPeReg pentru anul 2017, iar Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații din România (ANCOM) – în funcția de vicepreședinte. Astfel, începând cu 1 ianuarie 2017 cele două autorități de reglementare sunt responsabile de monitorizarea executării planului de activitate al Grupului EaPeReg pentru anul 2017 și gestionarea procesului de organizare și desfășurare a activităților planificate.

O altă activitate importantă a ANRCETI în anul 2016 a fost participarea, prin intermediul Grupului EaPeReg, la platforma HDM (Harmonisation of Digital Markets - Armonizarea Pieţelor Digitale) care promovează dezvoltarea pieţelor digitale, armonizarea cadrului legislativ și al celui de reglementare din țările partenere. La eveniment au participat reprezentanţi ai ţărilor PaE, inclusiv Republica Moldova, ai Comisiei Europene și Consiliului UE, ai BERD, BEI și asociaţiilor TIC. Participanţii la reuniune au convenit asupra unei viziuni comune privind Comunitatea Digitală, extinderea pieţei digitale comune către ţările PaE și

implementarea planului de acţiuni HDM pentru anii 2016 - 2017. În cadrul aceleiași reuniuni, CE a lansat proiectul EU4Digital Regional Networks, o platformă care urmează să devină una din motoarele procesului de implementare a foilor de parcurs elaborate sub egida Comunităţii Digitale.

În anul de referinţă, ANRCETI a organizat, de asemenea, întâlniri bilaterale, în baza Memorandumurilor de Înţelegere încheiate anterior, cu experţi ai autorităţilor de reglementare în domeniul comunicaţiilor electronice din România (ANCOM) și din Lituania (RRT). În cadrul acestora, specialiștii Agenției au luat cunoștință de experiența colegilor săi în materie de reglementare a serviciilor poștale, calitatea serviciilor și de implementare a serviciului de urgenţă 112.

***Proiecte de asistenţă tehnică TAIEX***

În anul 2016, ANRCETI a continuat procesul de instruire a specialiștilor săi prin intermediul instrumentului de asistenţă tehnică și schimb de informaţii TAIEX al Comisiei Europene, susţinut de misiuni de experţi din Portugalia și Lituania.

În cadrul primului atelier de lucru, care a avut loc în mai 2016, specialiștii ANRCETI au discutat aspecte ale legislației și cadrului de reglementare din Portugalia și R. Moldova privind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice și au luat cunoștință de cele mai bune practici de implementare a actelor normative respective din Portugalia aplicate de Autoritatea Națională în Comunicații din această țară (ANACOM).

Cel de-al doilea atelier de lucru a avut loc în iulie 2016 și a fost susținut de experți ai Autorității de Reglementare în Comunicații din Lituania (RRT). În cadrul acestui atelier de lucru, specialiștii ANRCETI au avut posibilitatea să se familiarizeze cu cadrul de reglementare al pieţelor de servicii poștale din UE și din Lituania, dar și cu experiența colegilor săi din această țară în materie de reglementare a comunicațiilor poștale. Ambele ateliere de lucru au contribuit la fortificarea capacităților profesionale ale specialiștilor ANRCETI și le-a servit drept suport în procesul de implementare a Legilor *nr. 28/2016* și *nr. 36/2016*.

De menționat că reprezentanții ANRCETI au mai participat, în aprilie 2016, la seminarul cu tema:"TAIEX - Societate Informațională – 20 de ani de transmitere a experienței" care a avut loc la Vilnius, Lituania. Evenimentul a fost organizat de CE în comun cu Ministerul Afacerilor Externe și Autoritatea de Reglementare a Comunicațiilor (RRT) din Lituania cu ocazia împlinirii a 20 de ani de la lansarea instrumentului de finanțare TAIEX. Este de remarcat faptul că, în perioada 2011 - 2016, ANRCETI a beneficiat de nouă misiuni TAIEX, care au adus o plusvaloare profesionalismului specialiștilor săi.

## 7.2 Participarea la foruri europene și internaționale

În anul de referinţă, reprezentanţii ANRCETI au participat la mai multe conferinţe, seminare și reuniuni, desfășurate de organisme regionale, europene și internaţionale în domeniul tehnologiei informaţiei, comunicaţiilor electronice și comunicaţiilor poștale, fapt care a contribuit la întărirea capacităţilor instituţionale ale acesteia și au făcut-o mai vizibilă pe plan extern.

Cele mai importante evenimente internaționale la care a luat parte ANRCETI în acest an a fost Congresul Mondial al tehnologiilor mobile care s-a desfășurat în februarie 2016 la Barcelona, Spania, sub egida Asociaţiei GSM (GSMA) și Summit-ul mondial privind societatea informațională, care a avut loc în luna mai la Geneva, Elveţia.

Reprezentanții ANRCETI au participat, de asemenea, la următoarele conferinţe, reuniuni și seminare:

- Ședința grupului de lucru în probleme privind spectrul radio SEWG (februarie, Zagreb, Croația);
- Conferința cu tema: "Economia digitală: schimbări si provocări" (martie, Praga, Cehia);
- Seminarul UIT privind managementul spectrului radio și tranziția la televiziunea digitală terestră pentru Europa și CSI (martie, București, România);
- Ședința a 10 - a NEDDIF (North-Eastern Digital Dividend Implementation Forum), (iunie, Varșovia, Polonia);
- Seminarul consultativ cu tema: „Harta serviciilor în bandă largă în Europa" (iunie, Bruxelles, Belgia);
- Conferinţa regională EURODIG "Dialogul European ce vizează Guvernanța Internetului" (iunie, Bruxelles, Belgia);
- Cursul de instruire cu tema: „Programul executiv Infocomm Media: împărtășind experiența din Singapore" (august, Singapore);
- Conferința anuală ANCOM (septembrie, București, România);
- Conferinţa regională BERD privind investiţiile în broadband (octombrie, Atena, Grecia).

În concluzie, subliniem că activitatea ANRCETI în plan internaţional a contribuit atât la creșterea gradului de reprezentare a ei în organismele internaţionale, europene și regionale de specialitate, cât și la perfecţionarea abilităţilor profesionale ale angajaţilor săi. Aceștia au beneficiat de oportunitatea de a studia tendinţele actuale de pe pieţele de comunicaţii electronice și de servicii poștale în plan global și european, dar și de a prelua cele mai bune practici de reglementare aplicate de partenerii din ţările UE.

# 8 Resurse umane

*În politica resurselor umane, administraţia ANRCETI a continuat promovarea măsurilor de consolidare a capacităţilor instituţionale ale autorităţii, de organizare şi gestionare eficientă a activităţii de reglementare a sectoarelor din competenţa sa, precum şi a celor legate de perfecţionarea procesului de formare profesională a specialiştilor Agenţiei. În acest sens, Consiliul de Administraţie a luat măsuri menite să contribuie la dezvoltarea potenţialului uman şi creşterea randamentului profesional al angajaţilor ANRCETI.*

## 8.1 Managementul resurselor umane

Măsurile de management al resurselor umane, întreprinse în anul 2016, au fost orientate spre optimizarea structurii şi efectivului de personal al ANRCETI, motivarea şi consolidarea colectivului în vederea realizării obiectivelor ce stau în faţa Agenţiei.

Pornind de la necesitatea executării conforme a noilor atribuţii ale ANRCETI stabilite în Legea privind accesul pe proprietăţi şi utilizarea partajată a infrastructurii asociate reţelelor publice de comunicaţii electronice nr. 28 din 10.03.2016 (în continuare - *Legea nr.28/2016)* şi Legea comunicaţiilor poştale nr. 36 din 17.03.2016 (în continuare - *Legea nr.36/2016)*, Consiliul de Administraţie a operat modificări în structura organizatorică şi efectivul de personal ale Agenţiei.

Astfel, au fost restructurate subdiviziunile din cadrul Direcţiei Dezvoltare Reglementări (DDR) şi Direcţiei Executivă Reglementări (DER), prin modificarea numărului de servicii, concretizarea atribuţiilor şi optimizarea efectivului de personal ale acestora. În urma restructurărilor, în cadrul DDR activează, începând cu data de 02.01.2017, trei subdiviziuni: Serviciul Reglementări Comunicaţii Electronice, Serviciul Reglementări Comunicaţii Poştale şi Serviciul Analize de Piaţă, iar în cadrul DER - două subdiviziuni: Serviciul Acces şi Monitorizare şi Serviciul Monitorizare şi Statistică. Optimizarea structurii şi a efectivului de personal al ANRCETI au fost efectuate în limita cheltuielilor prevăzute de bugetul anual al acesteia şi a resurselor umane existente.

La data de 31.12.2016, în cadrul ANRCETI activau 68 de angajaţi, majoritatea dintre ei constituind personalul de specialitate. La aceeaşi dată vârsta medie a angajaţilor Agenţiei era de 45 de ani. Cea mai mare parte a colectivului îl constituie personalul cu vârsta cuprinsă între 30 şi 49 de ani, care reprezintă peste 82 la sută din numărul total de angajaţi. Personalul cu vârste cuprinse între 20 şi 29 ani are o pondere de 7%, între 30 şi 39 ani – 49%, între 40 şi 49 ani – 28%, între 50 - 59 ani - 10%, iar personalul cu vârsta de 60 ani şi mai mult - o pondere de 6% din totalul salariaţilor ANRCETI (Diagrama 12).

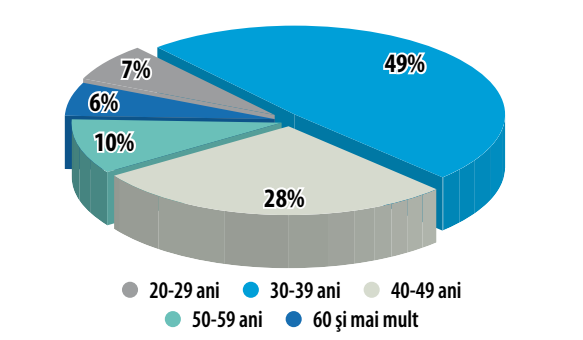


**Diagrama 12** **Structura personalului ANRCETI după categoriile de vârstă**

Sursa: **ANRCETI**

Structura personalului după nivelul de calificare profesională arată că ANRCETI dispune de un potenţial semnificativ de dezvoltare. Astfel, din numărul total de angajaţi, 64 de persoane deţin diplome de studii superioare (93%), dintre care 29 – şi diplome de studii postuniversitare. 13 angajaţi au absolvit câte două facultăţi, un angajat deţine gradul ştiinţific de doctor în drept, iar nouă - îşi fac studiile la a doua specialitate sau la doctorat.

Ponderea cea mai mare în structura personalului îl au angajaţii cu studii tehnice (26), urmaţi de cei cu studii juridice (17), studii economice (13), umanistice (7) şi alte studii (3). Datele despre personalul Agenţiei după profilul studiilor sunt reflectate în diagrama de mai jos.

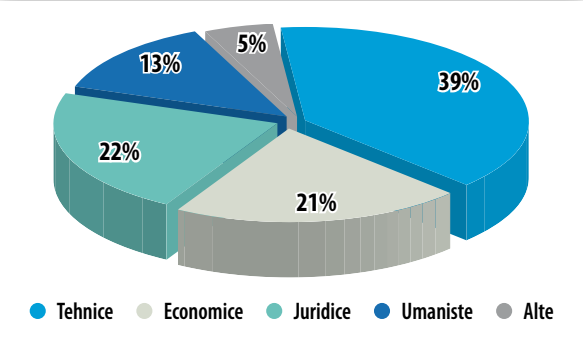


**Diagrama 13** **Structura personalului ANRCETI după profilul studiilor**

Sursa: **ANRCETI**

În anul 2016, ANRCETI a continuat să aplice măsuri de stimulare şi motivare a angajaţilor săi pentru obţinerea rezultatelor performante în muncă.

Astfel, la 17 mai, cu prilejul Zilei Internaţionale a Societăţii Informaţionale şi Telecomunicaţiilor, pentru activitate prodigioasă, perseverenţă şi profesionalism în muncă, unui specialist al ANRCETI i s-a decernat titlul onorific „Maestru în Tehnologia Informaţiei şi Comunicaţii", iar şase specialişti au fost distinşi cu Diplome de onoare ale Ministerului Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor şi a Federaţiei Sindicatelor

din Comunicații. Totodată, la 17 august 2016, cu prilejul împlinirii a 16 ani de la înființarea Agenției, opt angajați au fost premiați, pentru performanțe deosebite în muncă, cu Diplome de merit ale ANRCETI.

## 8.2 Formarea profesională a specialiștilor ANRCETI

Activitatea de formare profesională a specialiștilor Agenției a fost axată pe studierea practicilor europene de reglementare a serviciilor poștale, a accesului pe proprietăți și utilizării partajate a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice, practici necesare pentru executarea de către ANRCETI a noilor sale atribuții stabilite în *Legea nr.36/2016* și *Legea nr.28/2016*.

În anul de referință, procesul de formare profesională a specialiștilor ANRCETI a fost realizat prin diverse activități de reciclare desfășurate în țară și peste hotarele ei. Astfel, mai mulți specialiști ai Agenției au participat la un șir de seminare, ateliere de lucru, mese rotunde organizate de Grupul EaPeReg, la programele de asistență tehnică și schimb de informații, acordate de Comisia Europeană prin mecanismul de finanțare TAIEX, dar și la cele organizate de Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor (UIT) și de autorități de reglementare din unele state membre ale Uniunii Europene.

Mai multe informații despre formarea profesională a specialiștilor ANRCETI pot fi găsite în capitolul 7. *Relații Internaționale* al prezentului raport.

## 9 Concluzii. Priorităţi pentru anul 2017

Informațiile din prezentul Raport vin să confirme că anul 2016 a fost unul rodnic pentru Agenţie atât pe plan intern, cât și pe plan extern, având în vedere rezultatele activității ei în cadrul unor organisme regionale și europene specializate în domeniile din competența sa.

Acceptarea Agenției în calitate de membru cu statut de observator în Grupul Reglementatorilor Europeni în domeniul serviciilor poștale (ERGP), alegerea acesteia în funcția de președinte al Grupului autorităților de reglementare a comunicațiilor electronice din țările Parteneriatului Estic (Grupul EaPeReg) pentru anul 2017, exercitarea președinției grupului de lucru privind analiza comparativă din cadrul EaPeReg demonstrează că ANRCETI a devenit mai vizibilă pe plan european, iar activitatea ei este apreciată de către partenerii săi din alte ţări.

În calitate de Preşedinte al Grupului EaPeReg, ANRCETI își propune să intensifice activitatea acestuia și să dezvolte practicile comune de reglementare, contribuind astfel la transformarea EaPeReg în principala structură de coordonare a reglementării sectorului de comunicaţii electronice din ţările Parteneriatului Estic. ANRCETI va intensifica, de asemenea, cooperarea și schimburile directe de experienţă cu omologii săi din ţările membre ale Uniunii Europene, în domeniile de competenţă ale EaPeReg, pentru obţinerea informaţiilor de specialitate și îmbunătăţirea activităţilor cu caracter tehnic ale acestui grup.

În ceea ce privește activitățile pe plan intern, putem remarca că principalul rezultat al muncii Agenţiei rezidă în finalizarea procesului de elaborare și aprobare a actelor de reglementare pentru implementarea Legii privind accesul pe proprietăţi și utilizarea partajată a infrastructurii asociate reţelelor publice de comunicaţii electronice și ale Legii comunicațiilor poștale, ambele în vigoare din luna aprilie 2016, precum și a altor documente incluse în Programul de elaborare a actelor de reglementare pentru anul 2016. În acest an, Consiliul de Administrație al ANRCETI a examinat și aprobat 40 de hotărâri și decizii, din care 20 de hotărâri poartă caracter normativ, 13 – vizează organizarea internă a Agenției, cinci decizii au caracter individual, iar două – țin de remedierea încălcărilor obligațiilor stabilite în actele normative.

Pentru a asigura executarea conformă a noilor atribuții ale ANRCETI și a eficientiza activitatea ei, Consiliul de Administrație a procedat la restructurarea direcţiilor responsabile de dezvoltarea reglementărilor și de executarea acestora prin modificarea numărului de servicii, concretizarea atribuțiilor și optimizarea efectivului de personal. Consiliul consideră că restructurarea respectivă va facilita realizarea unuia din principalele obiective ale Agenției pentru anul 2017: punerea în aplicare a actelor de reglementare ce vizează implementarea legilor sus - menționate și monitorizarea respectării de către furnizori a obligațiilor stabilite în aceste acte.

O altă prioritate a Agenției pentru anul 2017 este continuarea activității de reglementare a pieţelor relevante de comunicații electronice definite de ea drept susceptibile reglementării preventive. După ce a efectuat în anul 2016 a patra iterație a analizei a trei piețe relevante, în 2017 ea urmează să facă aceiași lucrare pentru șase piețe. În cadrul acestui exerciţiu, ANRCETI va analiza situația de pe cele șase pieţe relevante în scopul constatării existenţei concurenţei efective pe aceste pieţe și, în funcție de situație, va lua decizii cu privire la impunerea, menţinerea, modificarea sau revocarea obligaţiilor impuse anterior furnizorilor cu putere semnificativă de piaţă. Aceste măsuri au scopul de a asigura funcţionarea pieţelor de servicii de comunicaţii electronice în condiţii de concurenţă și de a proteja interesele legitime ale utilizatorilor finali.

Agenda priorităților Agenției pentru anul 2017 cuprinde, de asemenea, desfășurarea acțiunilor de monitorizare a accesului furnizorilor pe proprietăți și utilizarea partajată de către aceștia a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice, a respectării de către furnizorii cu putere semnificativă de piață a obligațiilor speciale preventive, impuse acestora anterior de către ANRCETI, precum și a modului în care furnizorii de comunicații electronice și de servicii poștale asigură protecția drepturilor utilizatorilor finali de servicii.

Pentru a îmbunătăţi cadrul de reglementare existent Agenția planifică să elaboreze și să aprobe o nouă redacție a Regulamentului privind activitatea sa de control, hotărârea cu privire la măsurile minime de securitate ce trebuie luate de către furnizori pentru asigurarea securității și integrității rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice și raportarea incidentelor cu impact semnificativ asupra acestora, precum și un set de modificări și completări la unele acte de reglementare aprobate anterior.