



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

**RAPORT
ANUAL DE ACTIVITATE
2020**

Obiectivele anului 2020	2	3.2 Verificarea îndeplinirii obligațiilor impuse furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele relevante	10
1 Dezvoltarea cadrului normativ	2	3.3 Monitorizarea utilizării resurselor de numerotare	10
1.1 Reglementarea activităților din domeniul comunicațiilor electronice	2	3.4 Controlul calității serviciilor de comunicații electronice	12
1.2 Reglementarea piețelor relevante din sectorul comunicațiilor electronice	3	3.5 Monitorizarea evoluției portabilității numerelor de telefon	15
1.3 Reglementarea activităților din domeniul comunicațiilor poștale	5	3.6 Controlul respectării legislației și reglementărilor din domeniul comunicațiilor electronice și comunicațiilor poștale	16
2 Actele permissive emise de către ANRCETI	5	3.7 Constatarea și examinarea contravențiilor	16
2.1 Autorizarea generală în domeniul comunicațiilor electronice	5	4 Asigurarea protecției drepturilor utilizatorilor finali	17
2.2 Autorizarea generală în domeniul comunicațiilor poștale	6	4.1 Examinarea și soluționarea petițiilor	17
2.3 Licențierea utilizării canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice	6	4.2 Linia telefonică instituțională	19
2.4 Categoriile de frecvențe și echipamente radio care nu sunt supuse licențierii și/sau regimului de autorizare generală	6	4.3 Lansarea Hărții de acoperire cu servicii de comunicații electronice mobile	19
2.5 Licențierea utilizării resurselor de numerotare în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice	7	5 Comunicare și Relații externe	20
2.6 Certificarea radioamatorilor	7	5.1 Transparența procesului decizional	20
3 Monitorizare și control	8	5.2 Comunicarea cu mass-media	21
3.1 Asigurarea aplicării Legii privind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice	8	5.3 Activitate pe plan extern	21
		6 Resurse umane	22
		7 Priorități pentru anul 2021	23





Obiectivele anului 2020

În anul 2020, ANRCETI și-a propus să continue dezvoltarea cadrului normativ primar relevant domeniilor de competență, în scopul asigurării condițiilor optime de furnizare a comunicațiilor electronice în bandă largă și a serviciilor poștale de calitate, de acces pe proprietățile publice și de utilizare partajată a infrastructurii asociate rețelelor de comunicații electronice, prin elaborarea, după caz, modificarea actelor de reglementare corespunzătoare documentelor de politici, prin managementul rațional al resurselor limitate, prin promovarea concurenței pe piața serviciilor de comunicații electronice și poștale, precum și în scopul promovării intereselor utilizatorilor serviciilor respective.

În conformitate cu obiectivele stabilite, ANRCETI a realizat un șir de activități, printre care:

- elaborarea și lansarea Hărții de acoperire cu servicii de comunicații mobile;
- revizuirea măsurilor de reglementare preventivă a piețelor relevante din sectorul comunicațiilor electronice;
- elaborarea și aprobarea unui șir de acte de reglementare;
- monitorizarea și verificarea aplicării legislației relevante, de către participanții la piața serviciilor reglementate de ANRCETI.

Informația detaliată despre activitățile desfășurate efectiv de către ANRCETI în anul 2020, se regăsește în prezentul Raport de activitate, elaborat în conformitate cu art. 11 alin. (11) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241/2007 (Legea nr. 241/2007), ținând cont de atribuțiile autorității de reglementare stabilite în legea vizată, dar și în Legea comunicațiilor poștale nr. 36/2016 (Legea nr. 36/2016), Legea pri-

vind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice nr. 28 din 10.03.2016 (Legea nr. 28/2016), și în alte acte normative în vigoare.

1 Dezvoltarea cadrului normativ

Dezvoltarea cadrului normativ presupune procedura de elaborare, după caz, modificarea actelor de reglementare a activităților din domeniile de competență, delegate ANRCETI prin lege.

Această procedură (care face parte din procesul decizional al autorității de reglementare) a fost realizată cu respectarea principiilor stabilite în Legea privind transparența în procesul decizional nr. 239-XVI din 13.11.2008 (Legea nr. 239/2008), prin:

- informarea publicului referitor la inițierea elaborării actului de reglementare și punerea la dispoziția părților interesate a proiectului acestuia;
- examinarea recomandărilor parvenite din partea persoanelor interesate în procesul de elaborare a proiectelor de acte de reglementare ale ANRCETI;
- informarea publicului (prin intermediul paginii oficiale WEB) referitor la actele de reglementare, aprobate de ANRCETI.

1.1 Reglementarea activităților din domeniul comunicațiilor electronice

Pe parcursul anului 2020, ANRCETI a elaborat, în conformitate cu Programul de elaborare al actelor de reglementare pentru anul 2020, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI (HCA) nr. 02/2020, și aprobat în ședințele sale publice următoarele acte de reglementare:

1. HCA nr. 03/2020 pentru modificarea HCA nr.27/2010 privind aprobarea Procedurii de ad-

- ministrare a resurselor tehnice.
2. HCA nr. 11/2020 cu privire la modificarea unor hotărâri ale CA al ANRCETI, prin care au fost operate modificări în următoarele acte:
 - HCA nr. 38/2008 cu privire la aprobarea Condițiilor generale de licență pentru utilizarea resurselor de numerotare în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice;
 - HCA nr. 52/2008 cu privire la aprobarea Condițiilor generale de licență pentru utilizarea canalelor sau frecvențelor radio în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice;
 - HCA nr. 80/2009 cu privire la aprobarea Condițiilor speciale de licență privind utilizarea numerelor cu acces gratuit pentru apelant Freephone în rețelele publice de comunicații electronice;
 - HCA nr. 81/2009 cu privire la aprobarea Condițiilor speciale de licență privind utilizarea numerelor pentru serviciile cu tarif special Premium rate în rețelele de comunicații electronice;
 - HCA nr. 19/2011 pentru aprobarea condițiilor speciale de licență privind utilizarea numerelor naționale scurte de forma 116(xxx) pentru servicii armonizate la nivel european;
 - HCA nr. 20/2011 cu privire la aprobarea Condițiilor speciale de licență privind utilizarea numerelor independente de locație în rețelele publice de comunicații electronice;
 - HCA nr. 28/2010 pentru aprobarea Condițiilor speciale de licență privind utilizarea numerelor non-geografice pentru rețelele mobile virtuale;
 - HCA nr. 59/2010 cu privire la stabilirea tarifelor pentru resursele de numerotare telefonică.
 3. HCA nr. 42/2020 privind aprobarea Regulamentului cu privire la gestionarea domeniului de nivel superior.md.
 4. HCA nr. 52/2020 cu privire la aprobarea formularelor-tip ale documentelor aferente procedurii autorizării desfășurării activităților de instalare, operare, gestionare, mentenanță și/sau lichidare a rețelelor de comunicații electronice la frontiera de stat.

1.2 Reglementarea piețelor relevante din sectorul comunicațiilor electronice

Potrivit Legii nr. 241/2007, ANRCETI identifică piețele relevante și efectuează analize de piață în scopul: determinării, dacă piețele respective sunt suficient de competitive și necesită impunerea, menținerea, modificarea ori retragerea obligațiilor speciale preventive puse în sarcina furnizorilor cu putere semnificativă pe aceste piețe.

ANRCETI efectuează acest exercițiu în baza Regulamentului privind identificarea și analiza piețelor relevante din domeniul comunicațiilor electronice

și desemnarea furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice cu putere semnificativă pe aceste piețe, aprobat prin HCA nr. 55/2008. Lista piețelor relevante (o piață cu amănuntul și șase piețe cu ridicata) este definită prin HCA nr. 85/2009, cu modificările ulterioare.

În perioada de referință, ANRCETI a efectuat iterația a V-a a analizei următoarelor piețe relevante:

- Piața accesului utilizatorilor finali, persoane fizice și juridice, la un post fix din rețeaua publică de telefonie;
- Piața de terminare a apelurilor voce în rețelele proprii de telefonie fixă;
- Piața de furnizare cu ridicata de servicii de acces local la puncte fixe;
- Piața de furnizare cu ridicata de servicii de acces central la puncte fixe pentru produse de larg consum;
- Piața de furnizare cu ridicata a serviciilor de acces de înaltă calitate la puncte fixe;
- Piața de terminare a apelurilor voce în rețelele proprii de telefonie mobilă.

Piața accesului utilizatorilor finali, persoane fizice și juridice, la un post fix din rețeaua publică de telefonie (Piața 1)

Proiectul Analizei Pieței 1 și proiectul HCA al ANRCETI cu privire la măsurile de reglementare preventivă a acestei piețe au fost supuse consultării publice în perioada 20.05.2020-12.06.2020 și urmează a fi propuse spre aprobare în anul 2021.

Piața de terminare a apelurilor voce în rețelele proprii de telefonie fixă (Piața 3)

Analiza Pieței 3 a fost elaborată în anul 2019, iar deciziile privind măsurile de reglementare preventivă a acesteia au fost adoptate în anul 2020.

În urma analizei, limitele geografice ale Pieței 3 au fost determinate drept teritoriul național, iar Testul celor trei criterii a demonstrat că piața respectivă este în continuare susceptibilă reglementării preventive. Totodată, s-a constatat că toți furnizorii de telefonie fixă au putere semnificativă pe piețele de terminare a apelurilor în rețelele proprii de telefonie fixă, însă puterea de influențare a piețelor din aval este diferită între S.A. "Moldtelecom" și ceilalți furnizori. Respectiv, toți furnizorii de telefonie fixă au fost desemnați (prin HCA al ANRCETI nr. 15 – 37/2020), drept furnizori cu putere semnificativă pe piața de terminare a apelurilor în rețelele proprii de telefonie fixă, cu menținerea obligațiilor speciale preventive impuse anterior furnizorilor desemnați cu putere semnificativă pe Piața 3, precum și impunerea acestor obligații în sarcina



furnizorilor alternativi noi intrați pe piață.

Piața de furnizare cu ridicata de servicii de acces local la puncte fixe (Piața 4)

În urma analizei Pieței 4, concluzia ANRCETI privind definirea acesteia nu diferă de cea anterioară în ceea ce privește limitele pieței.

În partea ce ține de dimensiunea geografică, în funcție de condițiile concurențiale locale Piața 4 este caracterizată de existența a două piețe geografice subnaționale, situate în limitele teritoriului aflat sub controlul autorităților constituționale:

- Piața geografică subnațională 4 a);
- Piața geografică subnațională 4b).

De asemenea, Testul celor trei criterii a demonstrat că această piață este în continuare susceptibilă reglementării preventive.

Totodată, analiza detaliată a Pieței 4 a arătat că S.A. „Moldtelecom” continuă să dețină puterea semnificativă pe piața respectivă. Astfel, S.A. „Moldtelecom” a fost desemnată (prin HCA al ANRCETI nr. 59/2020), drept furnizor cu putere semnificativă pe piața de furnizare cu ridicata de servicii de acces local la puncte fixe.

Ținând cont de condițiile concurențiale diferite la nivel subnațional de pe piața cu amănuntul de acces în bandă largă, ANRCETI a decis:

- pe piața geografică subnațională 4 b) menținerea remediilor impuse în sarcina S.A. „Moldtelecom” prin HCA al ANRCETI nr. 42/2017;
- pe piața geografică subnațională 4 a) relaxarea obligațiilor speciale preventive impuse anterior în sarcina S.A. „Moldtelecom” prin HCA al ANRCETI nr. 42/2017, prin retragerea obligației furnizării accesului la bucla locală de cupru sau optică a rețelei de acces, de asigurare a transparenței, de neadmitere a discriminării și a obligației privind controlul tarifelor, însă fiind păstrată obligația furnizării accesului la infrastructura asociată (de canalizație telefonică și de stâlpi telefonici).

Piața de furnizare cu ridicata de servicii de acces central la puncte fixe pentru produse de larg consum (Piața5)

În urma analizei Pieței 5, concluzia ANRCETI privind definirea acestei piețe nu diferă de cea anterioară în ceea ce privește limitele pieței.

În privința dimensiunii geografice, în funcție de condițiile concurențiale locale, Piața 5 este ca-

racterizată de existența a două piețe geografice subnaționale, situate în limitele teritoriului aflat sub controlul autorităților constituționale:

- Piața geografică subnațională 5 a);
- Piața geografică subnațională 5b).

De asemenea, Testul celor trei criterii a demonstrat că această piață este în continuare susceptibilă reglementării preventive.

Analiza detaliată a Pieței 5 a arătat că S.A. „Moldtelecom” continuă să dețină puterea semnificativă pe piața menționată. Astfel, S.A. „Moldtelecom” a fost desemnată prin HCA al ANRCETI nr. 60/2020, drept furnizor cu putere semnificativă pe Piața 5.

Ținând cont de condițiile concurențiale diferite la nivel subnațional de pe piața cu amănuntul de acces în bandă largă ANRCETI a decis:

- pe piața geografică subnațională 5 b) menținerea remediilor impuse în sarcina S.A. „Moldtelecom” prin HCA al ANRCETI nr. 43/2017;
- pe piața geografică subnațională 4 a) retragerea obligației de oferire a serviciilor de acces prin bitstream la bucla/sub-bucla locală, de asigurare a transparenței, de neadmitere a discriminării și a obligației privind controlul tarifelor.

Piața de furnizare cu ridicata a serviciilor de acces de înaltă calitate la puncte fixe (Piața 6)

În urma analizei Pieței 6, concluzia ANRCETI privind definirea acestei piețe nu diferă de cea anterioară în ceea ce privește limitele pieței. De asemenea, au fost determinate limitele geografice ale pieței în cauză drept teritoriul național.

Testul celor trei criterii, însă, a demonstrat că această piață nu este susceptibilă reglementării preventive, fiind caracterizată prin existența tendinței către o concurență efectivă.

În consecință, prin HCA al ANRCETI nr. 61/2020, a fost luată decizia de a retrage, începând cu data de 01.07.2020, obligațiile speciale preventive impuse anterior în sarcina S.A. „Moldtelecom” pe această piață. Prin același act s-a decis să se excludă, din data de 01.07.2020, piața de furnizare cu ridicata a serviciilor de acces de înaltă calitate la puncte fixe din Lista piețelor relevante de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, definită prin HCA al ANRCETI nr.85/2009.

Piața de terminare a apelurilor voce în rețelele proprii de telefonie mobilă (Piața 7)

Analiza Pieței 7 a fost elaborată de către ANRCETI în anul 2019, iar deciziile privind măsurile de reglementare preventivă ale acesteia au fost adoptate în anul 2020.

În urma analizei Pieței 7, concluzia ANRCETI privind definirea acestei piețe în ceea ce privește limitele ei a fost aceeași ca și în cadrul iterațiilor anterioare, limitele geografice ale pieței în cauză au fost determinate drept teritoriul național, iar Testul celor trei criterii a demonstrat că piața dată este în continuare susceptibilă reglementării preventive.

Analiza detaliată a Pieței 7 a arătat că toți furnizorii de telefonie mobilă 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 HCA al ANRCETI nr. 38, nr. 39 și nr. 40 din 17.07.2020), drept furnizori cu putere semnificativă pe piața de terminare a apelurilor în rețelele proprii de telefonie mobilă.

Prin aceleași hotărâri, s-a decis menținerea obligațiilor speciale preventive impuse anterior celor trei furnizori cu putere semnificativă pe Piața 7, cu modificarea tarifului maximal pentru terminarea apelurilor naționale în vederea reducerii până la 0,00225 Euro/minut.

1.3 Reglementarea activităților din domeniul comunicațiilor poștale

Dat fiind că, în anul 2020 au intrat în vigoare modificările operate la Legea nr. 36/2016, prin care a fost redusă limita de greutate pentru serviciile dreptul cărora este rezervat furnizorului de serviciu poștal universal (servicii poștale având ca obiect trimiteri de corespondență interne și internaționale) de la 350g la 100g, ANRCETI, prin HCA nr. 55/2020, a adus în concordanță cu modificările respective Metodologia de repartizare a costurilor de producție pentru serviciile poștale rezervate și nerezervate, aprobată prin HCA al ANRCETI nr. 24/2016.

Prin același act, luând în considerare argumentele prezentate de către Î.S. „Poșta Moldovei”, au fost modificate termenul de prezentare către ANRCETI a informațiilor prevăzute în Metodologia menționată.

Totodată, prin HCA al ANRCETI nr. 56/2020, termenul de prezentare a informațiilor prevăzute în Metodologia de stabilire a tarifelor pentru serviciile din sfera serviciului poștal universal, aprobată prin HCA al ANRCETI nr. 25/2016, au fost aduse în concordanță cu HCA al ANRCETI nr. 55/2020.

Un alt act de reglementare în domeniul comunicațiilor poștale, adoptat în perioada de referință, este HCA al ANRCETI nr. 12/2020, prin care s-au aprobat un șir de formulare-tip noi, aferente activității de furnizare a serviciilor poștale, precum:

- Formularul-tip al notificării privind furnizarea serviciilor poștale;
- Certificatul-tip privind înregistrarea în Registrul public al furnizorilor de servicii poștale;
- Notificarea privind sistarea activității de furnizare a serviciilor poștale.

Prin aceeași hotărâre a fost abrogată HCA nr. 18/2016.

2 Actele permise emise de către ANRCETI

În conformitate cu Legea privind implementarea ghișeului unic în desfășurarea activității de întreprinzător nr. 161/2011, începând cu anul 2019, în cadrul ANRCETI funcționează Ghișeul unic pentru eliberarea și gestionarea actelor permise, prin intermediul căruia furnizorii care activează pe piața serviciilor de comunicații electronice, dar și antreprenorii care intenționează să desfășoare activități în acest domeniu, au posibilitatea de a depune online notificările privind intenția furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului și/sau cererile/declarațiile pentru eliberarea, prelungirea, reperfectarea licențelor din domeniile de competență ale ANRCETI.

Ghișeul unic are la bază Sistemul Informațional Automatizat de Gestionare și Eliberare a Actelor Permise (SIA GEAP), care asigură depunerea notificării/cererii în regim on-line, prin accesarea banner-ului “Ghișeul unic” de pe site-ul www.anrceti.md sau a site-ului www.actpermisiv.gov.md.

ANRCETI eliberează acte permise conform Nomenclatorului actelor permise expus în Anexa nr.1 la Legea privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător nr. 160/2011, după cum urmează:

- autorizarea generală de furnizare a rețelelor ori serviciilor de comunicații electronice;
- autorizarea de desfășurare a activităților de instalare, operare, gestionare, mentenanță și/sau lichidare a rețelelor de comunicații electronice la frontiera de stat;
- licență pentru utilizarea canalelor sau frecvențelor radio și/sau a resurselor de numerotare în scopul furnizării rețelelor și/sau serviciilor de comunicații electronice.

În cazul categoriilor de autorizări care nu sunt incluse



în Nomenclatorul actelor permissive prevăzut în Anexa nr.1 la Legea nr. 160/2011, și anume (i) Autorizarea generală în domeniul comunicațiilor poștale, (ii) Permisul tehnic și (iii) Certificarea radioamatorilor se efectuează în afara sistemului de Ghișeu unic, cu respectarea prevederilor legale din domeniu.

În anul 2020, în contextul situației pandemice Covid-19 din țară, ANRCETI a îndemnat insistent solicitanții de acte permissive să utilizeze în acest scop SIA GEAP, care presupune prezentarea la sediul ANRCETI doar o singură dată, pentru a ridica actul permisiv corespunzător.

Pentru a facilita procesul de solicitare/obținere a actelor permissive, ANRCETI a elaborat și publicat pe site-ul web, oficial www.anrceti.md "Ghidul privind depunerea notificărilor/cererilor pentru eliberarea actelor permissive", aprobat prin HCA nr. 41/2020.

Modul de solicitare, acordare, suspendare și de retragere a actelor permissive, eliberate de ANRCETI, este stabilit de Legea nr. 160/2011 în partea în care nu este reglementat de legile de specialitate.

2.1 Autorizarea generală în domeniul comunicațiilor electronice

ANRCETI aplică regimul de autorizare generală a activităților din domeniul comunicațiilor electronice în conformitate cu Legea nr. 241/2007.

Regimul de autorizare generală este un regim juridic care permite furnizarea pe un termen nelimitat, atât a rețelelor publice de comunicații electronice și serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului, cât și a serviciilor poștale, fără vreo decizie sau alt act administrativ.

Pe parcursul anului 2020, ANRCETI a autorizat, în baza cererilor depuse, 26 de solicitanți să desfășoare activități în domeniul comunicațiilor electronice, înregistrându-le în Registrul public al furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice. Din totalul cererilor depuse, 21 au fost procesate prin intermediul Ghișeului unic.

Din cei 26 de întreprinzători noi intrați pe piața de comunicații electronice:

- 16 - au ales să furnizeze atât rețele, cât și servicii publice de comunicații electronice;
- 2 - au ales să furnizeze doar rețele de comunicații electronice;
- 8 - au ales să furnizeze doar servicii de comunicații electronice.

Printre cele mai solicitate tipuri de activități se numără: rețelele publice terestre de acces la puncte fixe,

serviciile de acces la Internet și serviciile de retransmisie a programelor audiovizuale.

La finele lunii decembrie 2020, în Registrul public al furnizorilor erau înregistrați 373 de furnizori de rețele publice de comunicații electronice și servicii de comunicații electronice destinate publicului (cu 66 furnizori mai puțini față de finele anului precedent). Această scădere se explică prin faptul că o parte din furnizori au renunțat din diferite motive la dreptul de furnizare a rețelelor și/sau serviciilor de comunicații electronice, iar unii au fost sancționați de ANRCETI cu retragerea dreptului oferit prin autorizarea generală pe motiv de neonorare a obligațiilor stabilite de legislația în vigoare.

2.2 Autorizarea generală în domeniul comunicațiilor poștale

ANRCETI aplică regimul de autorizare generală a activităților din domeniul comunicațiilor poștale în conformitate cu Legea nr. 236/2016.

În anul 2020 ANRCETI a înregistrat 6 agenți economici noi care și-au manifestat intenția de a desfășura activități în domeniul comunicațiilor poștale. În aceeași perioadă, 1 furnizor a modificat notificarea inițială, iar 5 furnizori au decis să-și sisteze activitatea.

Astfel, la finele lunii decembrie 2020, în Registrul public al furnizorilor de servicii poștale erau înscrise 45 de furnizori.

2.3 Licențierea utilizării canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice

În anul 2020, ANRCETI a eliberat, în baza cererilor depuse de furnizorii autorizați,

6 licențe pentru utilizarea canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice accesibile publicului și a reperfectat 8 licențe obținute anterior. De asemenea, în perioada de referință, ANRCETI:

- a modificat o Anexă la licența de utilizare a canalelor radio;
- a retras o licență de utilizare a canalelor/frecvențelor radio.

2.4 Categoriile de frecvențe și echipamente radio care nu sunt supuse licențierii și/sau regimului de autorizare generală

În conformitate cu art. 26 alin. (12) din Legea nr. 241/2007, prin HCA al ANRCETI nr. 126/2009, au fost stabilite categoriile de frecvențe radio ori echipamente radio a căror utilizare este permisă:

a) în baza regimului de autorizare generală, fără obținerea unei licențe de utilizare a canalelor și/sau frecvențelor radio sau a permisului tehnic;

b) fără obținerea unei licențe de utilizare a canalelor și/sau frecvențelor radio sau a permisului tehnic și fără a fi supuse regimului de autorizare generală, și anume:

- Dispozitive de distanță mică (SRD) destinate aplicațiilor nespecifice;
- SRD destinate localizării, urmării și achiziționării de date;
- SRD și echipamente destinate sistemelor de transport date de bandă largă fără fir;
- SRD destinate aplicațiilor feroviare;
- SRD destinate sistemelor de control al traficului și siguranței rutiere;
- SRD destinate aplicațiilor de radiodeterminare;
- SRD destinate sistemelor de alarmă (inclusiv alarmelor sociale);
- SRD destinate pentru controlul mișcării modelelor;
- SRD destinate aplicațiilor inductive;
- Radiomicrofoane, incluzând protezele pentru persoane cu deficiențe auditive;
- SRD de identificare prin radiofrecvență (RFID);
- Implanturi medicale active și perifericele lor asociate;
- Aplicații pentru achiziția de date medicale;
- Alte benzi și echipamente radio.

SRD-urile reprezintă emițătoarele radio, utilizate în telecomunicații pentru transmiterea informațiilor, care au o capacitate redusă de a provoca interferențe dăunătoare altor echipamente radio.

Condițiile armonizate de utilizare pentru fiecare categorie de canale și/sau frecvențe radio ori echipamente radio, menționate în HCA al ANRCETI nr.126/2009, sunt stabilite de către Organul central de specialitate.

Permisul tehnic

Totodată, există anumite tipuri de stații de radiocomunicații, care funcționează pe frecvențe, utilizarea cărora, conform prevederilor art. 43 alin. (1) din Legea nr. 241/2007, este permisă doar în baza permiselor tehnice, care se eliberează de către ANRCETI. Acestea sunt stațiile de radiocomunicații pentru necesități individuale și corporative, dintre care fac parte și stațiile pentru radioamatori, rețele electrice, sisteme de pază etc., pentru transmisii ocazionale, inclusiv prin satelit, tehnologie asociată, sau sunt utilizate pentru rețele de radioreleu în cadrul rețelelor de comunicații electronice, precum și alte tipuri de stații de radiocomunicații care nu cad sub incidența celor enumerate mai sus.

În anul de referință, ANRCETI a eliberat 22 de permise tehnice pentru stații de radiocomunicații pentru radiomatori și 27 de permise tehnice - pentru alte tipuri de stații de radiocomunicații.

2.5 Licențierea utilizării resurselor de numerotare în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice

În anul 2020, ANRCETI a eliberat, în baza declarațiilor/cererilor depuse de către furnizorii autorizați, 20 de licențe pentru utilizarea resurselor de numerotare în scopul furnizării rețelelor publice de comunicații electronice și serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului, dintre care, 12 – prin intermediul Ghișeului unic. De asemenea, ANRCETI a prelungit termenul de valabilitate a 24 licențe, a reperfectat 7 licențe obținute anterior de către furnizori și a retras/declarat nevalabile 9 licențe de utilizare a resurselor de numerotare.

În perioada de referință, furnizorilor le-au fost atribuite 12617 numere, cu peste 10% mai multe decât în 2019, și anume:

- 12600 numere – pentru servicii furnizate la puncte fixe (6000 numere – "Local-Com", 3300 numere – "Moldcell", 2500 numere – "StarNet", 100 numere – "Capital Box", câte 300 numere – "STISC" și "Inovare" și 100 numere – "Orange Moldova");
- 10 numere - pentru servicii cu tarif special „Premium Rate”;
- 7 numere – pentru alte categorii de servicii (coduri de acces, numere naționale scurte).

Totalul numerelor atribuite furnizorilor de către ANRCETI până la finele anului 2020 a constituit 7977937 numere. Dintre acestea - 6280000 numere sunt numere furnizate la puncte mobile, 1680960 mii sunt numere furnizate la puncte fixe, iar 16977 sunt numere pentru alte tipuri de servicii (numere independente de locație, „Freephone”, „Premium Rate”, coduri de acces, numere naționale scurte)

Este de menționat că, pe parcursul anului 2020, au fost prelungite licențe de utilizare a resurselor de numerotare pentru 300 000 mii numere furnizate la puncte mobile (S.A. „Orange Moldova” (200000 numere) și S.A. „Moldcell” (100000 numere)).

În același timp, la solicitarea furnizorilor au fost retrase peste 11938 numere, dintre care 7000 numere pentru servicii furnizate la puncte fixe, 30 numere destinate serviciilor cu tarif special „Premium rate”, 4900 numere independente de locație și 8 numere din alte categorii de resurse de numerotare.

2.6 Certificarea radioamatorilor



Activitatea de radioamator constă, de regulă, în:

1. instruirea individuală sau în colectiv în domeniul radiotehnicii și radiocomunicațiilor;
2. construirea, instalarea, testarea și utilizarea stațiilor de radioamator;
3. efectuarea de studii și experimentări în benzile alocate radioamatorilor;
4. realizarea de legături radio cu alți radioamatori din țară și din străinătate;
5. participarea la diferite competiții naționale și internaționale în domeniu.

Radioamatorii dobândesc această calitate prin susținerea unor examene, în cadrul cărora o Comisie specială, constituită din reprezentanții MEI, ANRCETI, SNMFR și din alte instituții publice verifică nivelul de cunoștințe specifice necesare. Comisia își desfășoară activitatea în conformitate cu angajamentele pe care Republica Moldova și le-a asumat, prin semnarea acordului de colaborare cu Conferința Europeană a Administrațiilor de Poștă și Telecomunicații (CEPT), membru al căreia este din anul 1992.

ANRCETI eliberează, conform art. 10 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 241/2007, certificate de radioamator, care corespund claselor „A”, „B” și „C”:

1. Clasa „A” – clasa de radioamator avansat;
2. Clasa „B” - clasa de bază de radioamator;
3. Clasa „C” - clasa începătoare de radioamator.

Conform Recomandării CEPT T/R 61-02, certificatele eliberate pentru clasa „A” și „B” sunt echivalente certificatului CEPT HAREC și corespund clasei de calificare CEPT 1, iar conform Recomandării CEPT ECC 05(06), certificatul pentru clasa „C” este echivalent certificatului CEPT Novice.

În anul 2020, Comisia specială a organizat o sesiune de examinare, în cadrul căreia au fost examinați 5 candidați. Examenul a fost susținut cu succes de 3 candidați, care au obținut de la ANRCETI certificatele corespunzătoare.

3 Monitorizare și control

Activitatea de monitorizare, desfășurată de către ANRCETI are ca scop principal asigurarea aplicării și respectării în practică a prevederilor legislației și reglementărilor ANRCETI, în vederea promovării concurenței pe piețele reglementate de autoritate,

precum și identificarea circumstanțelor care generează inaplicabilitatea legislației în vigoare.

În perioada de raportare, ANRCETI a monitorizat punerea în aplicare a mecanismului legal de exercitare al dreptului de acces pe imobilele proprietate publică de către toți subiecții Legii nr. 28/2016, punând accent pe modul de oferire a dreptului de acces pe proprietăți, de stabilire și publicare a condițiilor de acces pe proprietăți, de încheiere a contractelor de acces pe proprietăți precum ș.a..

ANRCETI a monitorizat respectarea obligațiilor impuse furnizorilor prin condițiile de autorizare generală, și a obligațiilor ex-ante impuse furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele relevante, în particular, a obligațiilor ce vizează asigurarea condițiilor tehnice și comerciale, inclusiv, a tarifelor aplicate și informațiilor detaliate ce se conțin în ofertele de referință și acordurile de acces și interconectare prezentate de către furnizorii vizați.

Pentru a asigura respectarea normelor legale și reglementărilor pe piața serviciilor de comunicații electronice și poștale, ANRCETI efectuează controale conform Graficului aprobat de către directorul ANRCETI. Acțiunile de control realizate de către ANRCETI au drept scop evaluarea punerii în aplicare de către furnizori a Legii nr. 241/2007, a Legii nr. 36/2016, a Regulamentului privind regimul de autorizare generală în domeniul comunicațiilor electronice aprobat prin HCA al ANRCETI nr. 54/2017 și a altor acte normative și de reglementare ale ANRCETI.

3.1 Asigurarea aplicării Legii privind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice

În anul 2020, ANRCETI și-a consolidat eforturile în vederea aplicării în condiții de transparentă, nediscriminare și echidistanță a prevederilor legale, față de toți participanții implicați în procesul de obținere și exercitare a dreptului de acces pe proprietăți.

ANRCETI a intervenit, după competență, în toate sesizările de caz privind refuzul executării a dreptului de acces pe/în imobilele proprietății publice, în special a celor aflate în gestiunea subdiviziunilor Ministerului Apărării, Ministerului Afacerilor Interne (MAI), precum și a întreprinderii municipale “Regia Transport Electric Chișinău” (RTEC). În scopul identificării divergențelor și a soluțiilor optime de aplicare unitară a Legii nr. 28/2016, în decursul perioadei de raportare au fost efectuate deplasări la fața locului cu participarea reprezentanților ANRCETI, furnizorilor

de comunicații electronice și a titularilor, în vederea inspectării obiectivelor Regimentului de Rachete Antiaeriene (com. Trușeni și or. Durlăști) și Regimentului de Stat Major "General de brigadă Nicolae Petrică" (mun. Chișinău), unde sunt instalate rețele de comunicații mobile. După un șir de întrevederi și o comunicare permanentă cu responsabilii MAI au fost definitivat condițiile de acces pe proprietăți, în baza propunerilor înaintate de ANRCETI. În rezultatul intermedierei, toți furnizorii de comunicații electronice mobile urmează să încheie contracte de acces pe proprietăți, în baza condițiilor agreeate, începând cu data de 01.01.2021.

În scopul diminuării inconveniențelor asupra modului de abordare a accesului pe pilonii RTEC, ANRCETI a intervenit pe lângă titularul dreptului de administrare, în vederea efectuării de către furnizorul Î.M."Orange Moldova" S.A. a unei inventarieri complexe a circa 4000 de piloni utilizați, în privința amplasamentului, stării și încărcăturii fiecărui pilon pe care sunt instalate elementele de rețea. În rezultatul inventarierii efectuate a fost stabilit numărul de piloni utilizați de către furnizor, pentru care RTEC a revizuit condițiile de acces.

ANRCETI pledează pentru menținerea unui dialog permanent cu toți titularii dreptului de acces pe proprietate publică/privată, organizând întrevederi și la fața locului, cu scopul soluționării pe cale amiabilă a neînțelegerilor iscate în procesul de negociere a contractelor de acces pe proprietate publică/privată. În cazul în care, negocierile pe cale amiabilă nu se soldează cu succes, ANRCETI intervine cu decizii obligatorii.

Astfel, în anul 2020, Consiliul de Administrație al ANRCETI a emis 2 decizii prin care, în conformitate cu Codul Administrativ nr.116/2018, a impus entităților publice: Inspectoratului General de Carabinieri (Direcția regională „Centru”) și Î.M. „Direcția Parcurilor Cultură și Odihnă” – obligații de stabilire și publicare a condițiilor de acces, în conformitate cu Legea nr. 28/2016. Până în prezent, ANRCETI a emis în total 65 de Decizii ale Consiliului de Administrație ce vizează stabilirea și publicarea condițiilor de acces de către entitățile publice.

În cursul anului 2020, ANRCETI, în calitate de parte/participant, a avut pe rol 9 litigii. Totodată, în perioada anilor 2019 - 2020, contra deciziilor ANRCETI, prin care au fost impuse obligații de stabilire și publicare a condițiilor de acces, în instanțele de judecată au fost intentate 8 cauze în procedura de contencios admi-

nistrativ, în baza acțiunilor promovate de deținătorii de proprietăți, care la rândul lor toate au fost respinse integral, ca inadmisibile sau nefondate. Informații detaliate despre procedura de sesizare, categoriile de litigii pasibile examinării și soluționării de către ANRCETI, precum și deciziile adoptate în acest sens, sunt publicate pe site-ul www.anrceti.md, secțiunea "Acces pe proprietăți", sub-secțiunea "Soluționarea litigiilor".

În perioada de raport entitățile publice - titulari ai dreptului de administrare a proprietății publice au transmis către ANRCETI 15 condiții de acces pe proprietatea publică, dintre care doar 9 condiții au fost acceptate, fiind în corespundere cu prevederile Legii nr. 28/2016. Astfel, numărul total al condițiilor de acces publicate pe pagina oficială a ANRCETI constituie 181.

Pe măsură ce sunt îndeplinite condițiile de acces elaborate de entitățile publice - titulari ai dreptului de administrare a proprietății publice, aceștia încheie cu furnizorii contracte de acces pe proprietăți. În pofida dificultăților determinate de pandemie, în anul 2020, în adresa ANRCETI au fost expediate 147 copii ale contractelor de acces pe proprietate publică/privată, încheiate între diferite entități și furnizorii de comunicații electronice - S.A."Moldtelecom", Î.M."Orange Moldova" S.A., Î.M. "Moldcell" S.A, S.R.L."Arax-Impex" și S.R.L."StarNet Soluții", cu 109 contracte mai mult, comparativ cu anul 2019. Evoluția numărului contractelor de acces pe proprietăți încheiate în perioada 2017-2020 este redată în Tabelul 1.

Tabelul 1. Numărul contractelor expediate în adresa ANRCETI în perioada 2017-2020

Anul	Contracte recepționate	Contracte expirate	Contracte prelungite	Total contracte la sfârșit de an	Număr cumulativ de contracte
2017	500	-	-	500	500
2018	304	-	-	304	804
2019	38	6	5	37	841
2020	147	31	8	124	965

Numărul mare de contracte de acces încheiate în anul 2017-2018 este rezultatul atât a acțiunilor de informare, de către ANRCETI, a entităților publice de diferite nivele cu privire la drepturile și obligațiile ce le revin conform prevederilor Legii nr. 28/2016, cât și a organizării ședințelor de lucru cu mai mulți furnizori de comunicații electronice și titulari ai dreptului de administrare pe proprietăți.

Distribuția procentuală a contractelor de acces înche-



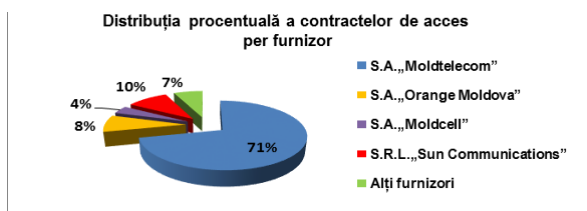


Diagrama nr. 1. Distribuția procentuală a copiilor contractelor de acces

În urma inventarierii tuturor copiilor contractelor înregistrate în Registrul de evidență a contractelor de acces pe proprietate publică al ANRCETI, au fost excluse 31 de contracte de acces cu termenul de valabilitate expirat. La sfârșitul perioadei de referință, numărul copiilor contractelor încheiate constituia 955 contracte de acces pe proprietăți.

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

În anul 2020, ANRCETI a continuat procesul de verificare a respectării obligațiilor speciale preventive impuse furnizorilor cu putere semnificativă de piață, prioritar axându-se pe acordurile de utilizare a infrastructurii fizice de canalizare și stâlpi.

Astfel, în decursul anului, au fost recepționate și verificate 9 acorduri de bază de utilizare a infrastructurii fizice de canalizare, încheiate între S.A. „Moldtelecom” și:

- I.P. "Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică";
- Serviciul de Informații și Securitate al Republicii Moldova;
- Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI;
- Biroul Vamal Sud;
- Serviciul vamal al Republicii Moldova;
- Direcția regională Est a Inspectoratului General al Poliției de Frontieră;
- Inspectoratul general al poliției de frontieră;
- S.R.L. "Inovare Prim";
- S.R.L. "Click-com".

Totodată, au fost excluse 9 acorduri de bază și adiționale de utilizare a infrastructurii fizice de canalizare, încheiate în perioada 2009-2013, pe motivul expirării termenului de valabilitate sau inițierii procedurii de reziliere. Numărul acordurilor adiționale la acordurile de bază de utilizare a infrastructurii fizice de canalizare a fost suplinit cu 15 acorduri noi. În rezultat, la sfârșitul anului 2020, numărul total al acordurilor de bază a atins cifra de 50, iar numărul acordurilor adiționale la cele de bază a totalizat 204.

Creșterea nesemnificativă a acordurilor noi de acces la infrastructura fizică de canalizare, încheiate între furnizori în anul 2020, denotă o stabilitate a procesului de partajare a infrastructurii de rețea de către

furnizori, dar și orientarea spre dezvoltarea propriilor infrastructuri de rețele de comunicații electronice.

În perioada de referință au fost recepționate 6 acorduri de bază de utilizare a infrastructurii fizice de stâlpi încheiate între S.A. „Moldtelecom” și:

- Inspectoratul general al Poliției de frontieră;
- S.R.L. "Studio AnTV";
- S.R.L. "Luxat TV";
- S.R.L. "Altnet CC";
- I.P. "Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică";
- S.R.L. "Interlink Comunicații".

Numărul de acorduri adiționale la acordurile de bază de utilizare a infrastructurii fizice de stâlpi a fost suplinit cu 21 de acorduri noi. Totodată, în colaborare cu furnizorul cu putere semnificativă pe piața respectivă S.A. „Moldtelecom”, au fost excluse 10 acorduri cu statut de reziliere sau termen de valabilitate expirat. Astfel, numărul total de acorduri de bază a infrastructurii fizice de stâlpi se ridică la 34, iar acordurile adiționale la acestea sunt în număr de 96.

Toate acordurile de acces la infrastructura fizică de canalizare și stâlpi încheiate și transmise de furnizori au fost verificate, în scopul îndeplinirii tuturor condițiilor de transparență, în strictă conformitate cu cerințele cadrului general stabilit de către ANRCETI.

3.3 Monitorizarea utilizării resurselor de numerotare

În conformitate cu Legea nr. 241/2007, ANRCETI reglementează, gestionează și atribuie contra plată în baza unor criterii obiective, transparente, nediscriminatorii și proporționale resursele de numerotare telefonică prevăzute în Planul național de numerotare. Titularii licențelor de utilizare a resurselor de numerotare sunt obligați să utilizeze resursele de numerotare în mod eficient și doar în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice, în conformitate cu reglementările în vigoare

În anul 2020, ANRCETI a monitorizat utilizarea resurselor de numerotare atribuite furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, verificând, în special, respectarea de către aceștia a condițiilor și regulilor de utilizare a resurselor de numerotare, stabilite în Procedura privind administrarea resurselor de numerotare telefonică, aprobată prin HCA al ANRCETI nr. 58/2010.

S-a constatat, că din totalul furnizorilor (31) care aveau obligația să prezinte rapoarte privind utilizarea resurselor de numerotare pentru anul 2020, 27

– și-au onorat această obligație, iar patruau neglijat norma legală, fapt pentru care au fost luate măsurile de sancționare prevăzute de legislația în vigoare.

Potrivit datelor raportate, 30 de furnizori utilizează resurse de numerotare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice furnizate la puncte fixe, trei furnizori utilizează resurse de numerotare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice furnizate la puncte mobile, iar 14 furnizori utilizează numerele pentru alte servicii (independente de locație, servicii "Freephone", "Premium rate" etc. din șirurile de numere "1", "3", "8" și "9").

Informația detaliată privind utilizarea resurselor de numerotare este reflectată în tabelele ce urmează.

Tabelul 2. Lista furnizorilor de comunicații electronice care utilizează resurse de numerotare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice furnizate la puncte fixe.

	Denumirea furnizorului	Numere atribuite	Numere utilizate
1.	"ARAX-IMPEX" SRL	25890	13874
2.	"AltNet-C.C." SRL	1000	60
3.	"APEL NET" SRL	1000	10
4.	„CAPITAL BOX”SRL	100	neactivate
5.	„Calea Ferată din Moldova”	4900	4392
6.	„Cartel Sistem” SRL	2000	1571
7.	SC „CLICK-COM” SRL	1000	880
8.	"Dănis" SRL	1000	69
9.	"EUROSTOCK" SRL	1000	230
10.	„Global Network Technology” SRL	100	10
11.	"INOVARE –PRIM”SRL	400	79
12.	„INTERLINK COMUNICAȚII”SRL	2000	110
13.	ICS „Iristel Mol”SRL	1000	133
14.	„LOCALCOM GROUP” SRL	6000	neactivate

15.	"Moldtelecom" S.A.	1444260	902297
16.	„Moldcell”S.A.	4710	923
17.	"Media Digital Sisteme" SRL	600	248
18.	"NET-CONNECT INTERNET COMMUNICATIONS" SRL	1000	1
19.	"ORANGE MOLDOVA" SA	53100	23990
20.	"ONE TELECOM" SRL	300	portate
21.	"Riscum" S.A.	6000	1221
22.	Î.S. „STISC”	4400	3690
23.	"STARNET SOLUȚII" SRL	75500	47684
24.	"SUN COMMUNICATI-ONS" SRL	40400	10249
25.	„SUPPORT RAPID” SRL	1000	-
26.	„SCORTEL” SRL	1000	922
27.	„SICRES” SRL	5300	546
28.	"VOIP SOLUȚIE” SRL	1000	184
29.	„Vitgrand”SRL	1000	-
30.	„FLY ONE”SRL	100	-
	Total	1680960	1013373

Tabelul 3. Lista furnizorilor de comunicații electronice care utilizează resurse de numerotare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice furnizate la puncte mobile

	Denumirea furnizorului	Numere atribuite	Numere utilizate
1.	„ORANGE MOLDOVA” SA	3400000	2637962
2.	„Moldcell”S.A.	2200000	1441453
3.	"Moldtelecom" S.A.	680000	441000
	Total	6280000	4520415





Tabelul 4. Lista furnizorilor de comunicații electronice care utilizează resurse de numerotare pentru alte servicii (numere independente de locație, "Freephone", "Premium rate" etc. din șirurile "1", "3", "8" și "9").

	Denumirea furnizorului	Numere atribuite	Numere utilizate
1.	„Moldtelecom”S.A.	4071	1624
2.	„Moldcell”S.A.	4012	3336
3.	„Orange Moldova”S.A.	1518	1378
4.	„ARAX-IMPEX” SRL	320	15
5.	„Global Network Technology” SRL	2	2
6.	ICS „Iristel Mol” SRL	1001	2
7.	„NET-CONNECT INTERNET COMMUNICATIONS” SRL	2000	2
8.	„Pro Context” SRL	600	1
9.	Î.S. „STISC”	10	1
10.	„SPICE TELECOM” SRL	140	43
11.	„STARNET SOLUȚII” SRL	2112	283
12.	„VOIP SOLUȚIE” SRL	1101	30
13.	„Vitgrand” SRL	70	-
14.	„FLY ONE” SRL	20	-
	Total	16977	6758

Din totalul de 6.280.000 numere atribuite furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice furnizate la puncte mobile, la finele perioadei de raportare erau utilizate 4.520.415 numere (72%), iar din 1.680.960 numere atribuite furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice furnizate la puncte fixe, erau utilizate 1.013.373 numere (60.29%). Din 16977 de numere atribuite pentru alte servicii (numere independente de locație, "Freephone", "Premium rate" etc. din șirurile "1", "3", "8" și "9") au fost utilizate 6758 numere (30%).

Datele referitoare la gradul de utilizare a resurselor de numerotare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice furnizate la puncte mobile și fixe în ultimii doi ani se regăsesc în *Diagrama nr. 2.*

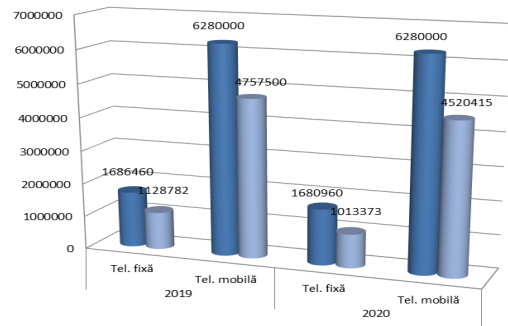


Diagrama nr.2. Gradul de utilizare a resurselor de numerotare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice furnizate la puncte fixe și mobile în perioada 2019 – 2020.

În anul 2020, comparativ cu anul 2019, se atestă o scădere a gradului de utilizare a resurselor de numerotare utilizate pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice furnizate la puncte mobile și fixe.

3.4 Controlul calității serviciilor de comunicații electronice

În anul de referință, ANRCETI a continuat monitorizarea respectării de către furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice a prevederilor HCA al ANRCETI nr. 10/2019 privind indicatorii de calitate pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului. Potrivit acestei hotărâri, furnizorii respectivi au obligația de a măsura și a prezenta ANRCETI informația privind următorii indicatori de calitate:

1. Indicatori de calitate administrativi:

- termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului;
- frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali;
- frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente;
- termenul de remediere a deranjamentelor;
- frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării;
- termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente;
- termenul de răspuns pentru servicii de operator.

2. Indicatori de calitate tehnici:

- *Indicatori aferenți serviciilor de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice terestre cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată, cum ar fi viteza de transfer a datelor, întârzierea de transfer al pachetelor de date, variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, rata pierderii de pachete de date;*

- *Indicatorii aferenți serviciilor de telefonie furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre*, cum ar fi rata de blocare a apelurilor (Unsuccessful Call Ratio), rata apelurilor întrerupte (Dropped Call Ratio), timpul de stabilire a apelului (Call Setup Time), rata mesajelor scurte SMS livrate cu succes (SMS Delivery Rate), calitatea vocii evaluată conform MOS (Mean Opinion Score), rata de acoperire cu servicii voce);
- *Indicatorii aferenți serviciilor de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre*, cum ar fi viteza de transfer al pachetelor de date, rata pierderii de pachete de date, rata de acoperire a populației și a drumurilor publice cu servicii de transfer al datelor;
- *Nivelul de acoperire radio* pentru rețelele de comunicații electronice;
- *Disponibilitatea rețelei publice mobile celulare terestre*, cum ar fi capacitatea rețelei de a executa funcțiile necesare în condițiile de funcționare stabilite în vederea asigurării accesului în rețea și furnizării serviciilor de comunicații electronice pentru care rețeaua este destinată.

Obligația prezentării informațiilor privind indicatorii de calitate pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului revine furnizorilor care au relații contractuale cu utilizatorii finali.

Ponderea de prezentare a informațiilor menționate, în anul de referință, constituie 91 %, fapt ce atestă conformarea unui număr majoritar de furnizori la prevederile HCA al ANRCETI nr. 10/2019.

Informațiile privind indicatorii de calitate tehnici pentru serviciile de voce și de mesaje scurte SMS furnizate prin rețele publice mobile terestre și serviciul de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre au fost prezentate de cei trei furnizori de telefonie mobilă – ÎM "Moldcell" SA, "Moldtelecom" SA și ÎM "Orange Moldova" SA.

În acest context, precizăm că indicatorii de calitate tehnici vizează trei tipuri de servicii:

1. serviciile de voce și de mesaje scurte SMS furnizate prin rețele publice mobile celulare terestre;
2. serviciul de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre;
3. serviciul de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice terestre cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată.

Valorile medii ale parametrilor de calitate referitoare serviciilor de voce și de mesaje scurte SMS furnizate prin rețele publice mobile celulare terestre sunt prezentate în Tabelul 5.

Tabelul 5. Valorile medii ale parametrilor de calitate referitoare serviciilor de voce și de mesaje scurte SMS furnizate prin rețele publice mobile celulare terestre

Parametru de calitate	Valoarea medie înregistrată		
Rata de blocare a apelurilor (R_{BA}), [%]	<i>Apreciere</i>	<i>Valori de referință</i>	<i>Valoarea măsurată</i>
	Foarte bun	$R_{BA} \leq 0,7$	0,45
	Bun	$0,7 < R_{BA} \leq 1,4$	
	Satisfăcător	$1,4 < R_{BA} \leq 2$	
	Nesatisfăcător	$R_{BA} > 2$	
Rata apelurilor întrerupte (R_{AI}), [%]	<i>Apreciere</i>	<i>Valori de referință</i>	<i>Valoarea măsurată</i>
	Foarte bun	$R_{AI} \leq 0,7$	0,2
	Bun	$0,7 < R_{AI} \leq 1,4$	
	Satisfăcător	$1,4 < R_{AI} \leq 2$	
	Nesatisfăcător	$R_{AI} > 2$	
Timpul de stabilire a apelului – Valoarea medie pe rețea a timpului de stabilire a apelului ($\overline{T_{SA}}$), [s]	<i>Apreciere</i>	<i>Valori de referință</i>	<i>Valoarea măsurată</i>
	Foarte bun	$\overline{T_{SA}} \leq 5$	4,76
	Bun	$5 < \overline{T_{SA}} \leq 10$	
	Satisfăcător	$10 < \overline{T_{SA}} \leq 20$	
	Nesatisfăcător	$\overline{T_{SA}} > 20$	
Rata mesajelor scurte SMS livrate cu succes în timp de 60 s din momentul expedierii mesajului (R_{SMS}), [%]	<i>Apreciere</i>	<i>Valori de referință</i>	<i>Valoarea măsurată</i>
	Foarte bun	$R_{SMS} \geq 98,3$	98,8
	Bun	$96,6 \leq R_{SMS} < 98,3$	
	Satisfăcător	$95 \leq R_{SMS} < 96,6$	
	Nesatisfăcător	$R_{SMS} < 95$	
Calitatea vocii evaluată conform MOS			
	<i>Apreciere</i>	<i>Valori de referință</i>	<i>Valoarea măsurată</i>
Valoarea medie a notei MOS pe rețea	Foarte bun	$MOS \geq 4$	
	Bun	$3,5 \leq MOS < 4$	3,1
	Satisfăcător	$3 \leq MOS < 3,5$	
	Nesatisfăcător	$MOS < 3$	

Ca rezultat a evaluării valorilor medii înregistrate pentru fiecare parametru de calitate putem constata că serviciul de voce și de mesaje scurte SMS furnizate prin rețele de telefonie mobilă în anul de referință se menține la un nivel de calitate foarte bun, cu excepția parametrilor *Timpul de stabilire a apelului și Calitatea vocii evaluată conform MOS (Mean Opinion Score)* care sunt evaluați cu un nivel de calitate bun.



Valorile medii ale parametrilor de calitate referitoare serviciului de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre sunt reflectate în Tabelul 6.

Tabelul 6. Valorile medii ale parametrilor de calitate referitoare serviciului de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre

Parametru de calitate	Valoarea medie înregistrată		
	Apreciere	Valori de referință	Valoarea măsurată
Viteza medie de transfer al datelor în direcția descendentă (download) ($V_{DL(r)}$), [kbps]	Foarte bun	$V_{DL(r)} \geq 10\,240$	34 614,4
	Bun	$10\,240 > V_{DL(r)} \geq 6\,144$	
	Satisfăcător	$6\,144 > V_{DL(r)} \geq 2\,048$	
	Nesatisfăcător	$V_{DL(r)} < 2\,048$	
	Apreciere	Valori de referință	Valoarea măsurată
Viteza medie de transfer al datelor în direcția ascendentă (upload) ($V_{UL(r)}$), [kbps]	Foarte bun	$V_{UL(r)} \geq 3\,072$	14 543,73
	Bun	$3\,072 > V_{UL(r)} \geq 1\,024$	
	Satisfăcător	$1\,024 > V_{UL(r)} \geq 512$	
	Nesatisfăcător	$V_{UL(r)} < 512$	
	Apreciere	Valori de referință	Valoarea măsurată
Timpul de descărcare completă a paginii WEB – Valoarea medie pe rețea a timpului de descărcare completă a paginii WEB ($T_{WEB(r)}$), [s]	Foarte bun	$T_{WEB(r)} \leq 5$	4,38
	Bun	$5 < T_{WEB(r)} \leq 10$	
	Satisfăcător	$10 < T_{WEB(r)} \leq 15$	
	Nesatisfăcător	$T_{WEB(r)} > 15$	
	Apreciere	Valori de referință	Valoarea măsurată
Întârzierea de transfer al pachetelor de date – Valoarea medie pe rețea a întârzierii de transfer al pachetelor de date ($\hat{T}_{PD(r)}$), [ms]	Foarte bun	$\hat{T}_{PD(r)} \leq 50$	27,07
	Bun	$50 < \hat{T}_{PD(r)} \leq 100$	
	Satisfăcător	$100 < \hat{T}_{PD(r)} \leq 150$	
	Nesatisfăcător	$\hat{T}_{PD(r)} > 150$	
	Apreciere	Valori de referință	Valoarea măsurată

	Apreciere	Valori de referință	Valoarea măsurată
Rata pierderii de pachete de date – Valoarea medie pe rețea a ratei pierderii de pachete de date ($RP_{PD(r)}$), [%]	Foarte bun	$RP_{PD(r)} \leq 1$	0,08
	Bun	$1 < RP_{PD(r)} \leq 2$	
	Satisfăcător	$2 < RP_{PD(r)} \leq 3$	
	Nesatisfăcător	$RP_{PD(r)} > 3$	

În urma evaluării efectuate a valorilor parametrilor menționați putem constata că nivelul de calitate a serviciului de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre, la fel ca și în anul precedent, este apreciat ca unul foarte bun.

Serviciul de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată.

Valorile medii ale vitezelor de transfer al datelor prin cele mai răspândite tehnologii raportate de furnizori (FTTx și Ethernet), sunt prezentate în Tabelul 7.

Tabelul 7. Valorile medii ale vitezelor de transfer al datelor pentru tehnologiile de acces FTTx și Ethernet.

Parametru de calitate	Valoarea medie înregistrată	
Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]		
FTTx	Download	158,9
	Upload	170,3
Ethernet	Download	208,2
	Upload	208,5
Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]		
FTTx	Download	193,0
	Upload	196,1
Ethernet	Download	181,0
	Upload	181,3



Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]		
FTTx	Download	92,5
	Upload	92,3
Ethernet	Download	100,2
	Upload	101,1
Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]		
FTTx	Download	247,3
	Upload	249,2
Ethernet	Download	335,3
	Upload	335,6

3.5 Monitorizarea evoluției portabilității numerelor de telefon

ANRCETI monitorizează evoluția portabilității numerelor de telefon și acordă suport furnizorilor de comunicații electronice pentru desfășurarea procesului de portare, în conformitate cu reglementările în vigoare.

Portabilitatea numerelor de telefon este un serviciu pus la dispoziția publicului, care oferă acestora posibilitatea de a-și păstra numărul de telefon atunci când își schimbă furnizorul, asigurându-le astfel libertatea de a alege furnizorul de servicii în condițiile unei piețe concurențiale de telefonie.

În decursul anului 2020, au fost portate 68430 numere de telefon, dintre care 65779 numere de telefonie mobilă și 2651 numere de telefonie fixă, atestându-se o creștere a cantității totale a numerelor portate cu 11483 numere.

Numărul mediu de portări realizate lunar a crescut de la 4745 în anul 2019 la 5702 numere în anul 2020.

Din cele 65779 numere de telefonie mobilă portate în anul 2020, cele mai multe numere – 26978 (circa 41%) a primit în rețeaua sa S.A., „Moldcell”. În rețeaua S.A., „Moldtelecom” (Unite) au fost portate 21902 numere (circa 33%), iar în rețeaua S.A., „Orange Moldova” – 16899 (circa 26%). (Diagrama nr. 3)

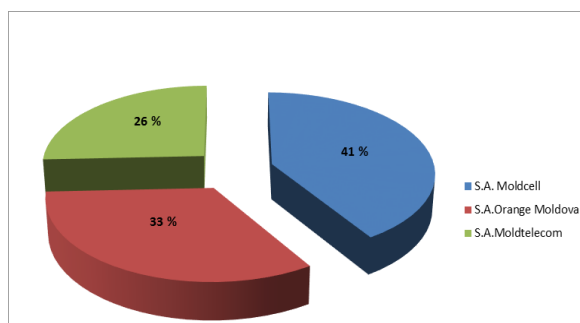


Diagrama nr. 3. Portarea numerelor de telefonie mobilă în anul 2020

Din cele 2651 numere de telefonie fixă portate, cele mai multe numere au migrat în rețelele de telefonie fixă ale companiilor „Moldcell” – 1570 numere (circa 59%), „Starnet Soluții” – 404 numere (circa 15%), S.A., „Orange Moldova” – 343 numere (circa 13%) și „Moldtelecom” – 151 numere (circa 6%). În rețelele de telefonie fixă ale altor furnizori au fost portate 183 numere (circa 7%). (Diagrama nr.4).

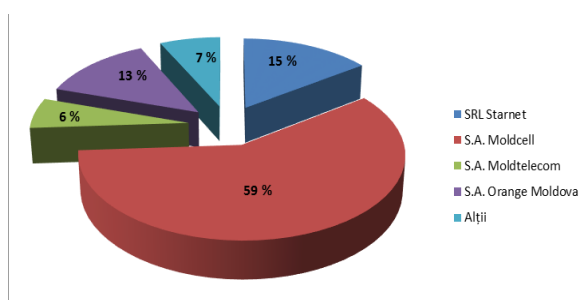


Diagrama nr. 4. Portarea numerelor de telefonie fixă în anul 2020

În total, în cei 7 ani de când portabilitatea a fost implementată în Republica Moldova, în rețelele de telefonie au fost portate 341778 numere, dintre care 320162 numere de telefonie mobilă și 21616 numere de telefonie fixă.

În Diagrama nr. 5 este expusă evoluția procesului de portare a numerelor de telefonie mobilă și fixă în anii 2017 – 2020.

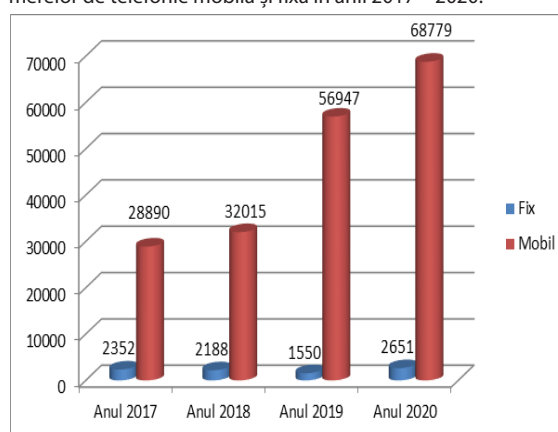


Diagrama nr. 6. Evoluția procesului de portare a numerelor de telefonie mobilă și fixă în anii 2017 – 2020.

Utilizatorii serviciilor de comunicații electronice au la dispoziție site-ul www.portare.md, unde pot afla în ce rețea funcționează orice număr de telefon folosit în țara noastră, chiar, dacă a fost portat. Totodată, site-ul oferă detalii cu privire la procedura de portare a numerelor, dar și răspunsuri la întrebări care apar adesea în cazul portării numerelor.





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

În conformitate cu Planul controalelor pentru anul 2020, ANRCETI a efectuat 50 controale pe domeniul comunicațiilor electronice și poștale, dintre care 40 controale au fost planificate și 10 controale inopinate.

Urmare a acțiunilor de control s-a constatat că cele mai frecvente tipuri de încălcări au vizat:

- ne reprezentarea în termenele stabilite a rapoartelor statistice;
- nerespectarea condițiilor autorizării generale;
- ne reprezentarea în termenele stabilite a rapoartelor privind veniturile provenite din activitatea în domeniul comunicațiilor electronice sau informația din rapoarte nu era veridică;
- neachitarea plății de reglementare, în termenul legal stabilit;

În rezultatul controalelor efectuate, ANRCETI a emis 13 prescripții, prin care au fost acordate termene pentru remedierea încălcărilor. Toate încălcările depistate au fost înlăturate imediat în procesul de desfășurare a controlului sau în termenele stabilite de către ANRCETI.

În același timp, ANRCETI, în calitate de autoritate competentă în domeniul siguranței ocupaționale, a efectuat 37 controale privind respectarea legislației și reglementărilor pe segmentul securității și sănătății în muncă, 34 din ele fiind planificate, iar 3 inopinate.

În consecință, s-a constatat că majoritatea furnizorilor respectă prevederile legale și reglementările în vigoare, însă 9 furnizori au admis încălcări ale legislației relevante, fapt pentru care au fost emise 9 prescripții, cu acordarea termenilor de remediere a încălcărilor respective.

Totodată, ANRCETI a examinat 2 accidente de muncă grave și 2 accidente de muncă mortale. În procesul de examinare a acestora, ANRCETI a întreprins un șir de măsuri, precum: ieșiri la fața locului (8), solicitări de informații (6), efectuarea expertizelor (2), audierea martorilor (13), etc.

3.7 Constatarea și examinarea contravențiilor

În perioada de raportare, ANRCETI, în calitate de organ de constatare a contravențiilor din domeniul comunicațiilor electronice, a constatat 63 de contravenții, care au fost reflectate în 63 procese-verbale cu privire la contravenție. Cauzele contravenționale inițiate de ANRCETI au vizat 27 per-

soane fizice și 36 persoane juridice.

Drept temei pentru pornirea cauzelor contravenționale au servit:

- 44 sesizări parvenite din partea furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice, a organelor de asigurare a ordinii publice și altor instituții (Consiliul Audiovizualului, SA „Moldtelecom”, IP Râșcani, IP Buiucani, IP Ciocana, IP Ialoveni, IP Ungheni, IP Bălți, IP Centru, IP Botanica, Procuratura r. Anenii Noi, SRL „Starnet Soluții”, SRL „Metical”);
- 11 autosesizări ale ANRCETI;
- 8 sesizări parvenite de la Instituția Publică „Serviciul Național de Management al Frecvențelor Radio”.

Totodată, ANRCETI în calitate de autoritate competentă să examineze contravențiile, a examinat 2 procese-verbale întocmite și remise spre examinare de către alți agenți constatați.

Numărul total al contravențiilor constatate, în perioada de referință, poate fi divizat în funcție de faptele ilicite prevăzute și sancționate conform Codului Contravențional (CC) al Republicii Moldova nr. 218/2008, după cum urmează:

- 40 procese-verbale, prin care s-a constatat comiterea contravenției prevăzute și sancționate conform art. 250 alin. (6) din CC (încălcarea regulilor de protecție a liniilor și instalațiilor de comunicații electronice);
- 10 procese-verbale, prin care s-a constatat comiterea contravenției prevăzute și sancționate conform art. 247 alin. (1) din CC (nerespectarea condițiilor de autorizare generală de către furnizorii de rețele/servicii de comunicații electronice);
- 4 procese-verbale, prin care s-a constatat comiterea contravenției prevăzute și sancționate conform art. 250 alin. (8) din CC (instalarea sau utilizarea stațiilor de radiocomunicații, inclusiv a antenelor de emisie, fără coordonarea cu organul abilitat și fără obținerea de la acesta a autorizației de utilizare);
- 2 procese-verbale, prin care s-a constatat comiterea contravenției prevăzute și sancționate conform art. 247 alin. (2) din CC (nerespectarea prescripției privind remedierea încălcării obligațiilor stabilite în condițiile de autorizare generală);
- 2 procese-verbale, prin care s-a constatat comiterea contravenției prevăzute și sancționate conform art. 249 alin. (1) din CC (nerespectarea condițiilor prevăzute în licențele de utilizare a canalelor, a frecvențelor radio, a resurselor de numerotare);
- 2 procese-verbale, prin care s-a constatat comiterea contravenției prevăzute și sancționate

- conform art. 251 alin. (1) din CC (producerea în orice mod a perturbațiilor prejudiciabile echipamentelor și rețelelor de comunicații electronice);
- 1 proces-verbal, prin care s-a constatat comiterea contravenției prevăzute și sancționate conform art. 248 alin. (1) din CC (utilizarea fără licență și fără permis tehnic a canalelor, a frecvențelor radio);
- 1 proces-verbal, prin care s-a constatat comiterea contravenției prevăzute și sancționate conform art. 250 alin. (9) din CC (plasarea pe piață a echipamentelor de comunicații electronice sau poștale, care nu sînt însoțite de declarația de conformitate emisă de producător, reprezentantul său autorizat ori importator în baza certificatului de conformitate ori a rapoartelor de încercări, sau care nu sînt marcate conform reglementărilor tehnice aplicabile); 1 proces-verbal, prin care s-a constatat comiterea contravenției prevăzute și sancționate conform art. 252 din CC (conectarea neautorizată sau admiterea conectării neautorizate la rețelele de comunicații electronice).

Concomitent, în perioada de referință, ANRCETI a participat la 47 ședințe de judecată, privind examinarea cauzelor contravenționale aflate în procedura ANRCETI.

În rezultatul examinării cauzelor, potrivit deciziilor conducerii ANRCETI, asupra contraveniențelor au fost aplicate sancțiuni contravenționale sub formă de amendă, în mărime de 316800 lei (6336 unități convenționale).

Totodată, în perioada de referință, inspectorii Direcției Control și Asistență Juridică, în calitate de agenți constatatori și/sau reprezentanți ai ANRCETI, au participat la examinarea (reexaminarea) a 8 cazuri contravenționale examinate în fond de către Judecătoria Chișinău și 8 recursuri asupra hotărârilor pronunțate de Judecătoria Chișinău, examinate la Curtea de Apel Chișinău.

4 Asigurarea protecției drepturilor utilizatorilor finali

Potrivit Legii nr. 241/2007, ANRCETI monitorizează și verifică sistematic respectarea de către furnizori a prevederilor legislației în domeniul comunicațiilor electronice și poștale de către furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, furnizorii de comunicații poștale, examinează și soluționează, în limitele competenței, neînțelegerile apărute între utilizatori și furnizori, examinează și soluționează petițiile utilizatorilor finali în conformitate cu prevederile Codului administrativ nr. 116/2018.

Totodată, ANRCETI verifică și respectarea prevederilor Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului, aprobat prin HCA al ANRCETI nr. 48/ 2013, cu modificările ulterioare, act de reglementare care stabilește un set de norme de protecție a drepturilor utilizatorilor de servicii de comunicații electronice și, potrivit căruia, orice utilizator final este în drept să pretindă furnizorului remedierea deficiențelor apărute în cadrul furnizării serviciilor contractate, prin depunerea unei reclamații.

În cazul în care utilizatorul nu este satisfăcut de acțiunile (inacțiunile) furnizorului pe marginea reclamației, în virtutea Codului administrativ nr.116/2018, acesta (utilizatorul) poate face uz de dreptul de a depune o petiție în adresa autorității de reglementare sau de a se adresa în instanța de judecată competentă.

4.1 Examinarea și soluționarea petițiilor

În perioada de referință, ANRCETI a înregistrat 217 petiții (cereri, sesizări/propuneri) parvenite (în forma scrisă – 160 și prin intermediul poștei electronice – 57) de la persoane fizice, juridice și organizații legal constituite din Republica Moldova, dintre care 196 petiții vizează serviciile de comunicații electronice, iar 21 petiții – serviciile de comunicații poștale.

Petițiile pot fi clasificate după anumite criterii:

După modul de adresabilitate:

- 156 petiții – au fost adresate direct către ANRCETI;
- 61 petiții – au parvenit prin intermediul altor instituții ale statului (Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, Cancelaria de Stat, Ministerul Economiei și Infrastructurii, Ministerul Afacerilor Interne, Parlamentul Republicii Moldova, Pretura Ciocana, Pretura Centru ș.a.).

După categoriile de adresanți:

- 197 petiții – au fost înaintate de către persoane fizice;
- 8 petiții – au fost adresate de persoane juridice;
- 12 petiții – reprezintă un interes colectiv.

Din cele 217 petiții înregistrate la ANRCETI:

- 158 petiții – au stat la baza inițierii procedurilor administrative, care s-au finalizat prin:
 - operațiuni administrative sau acte reale – 138 petiții,
 - renunțarea tacită a petiționarilor – 20 petiții;
- 56 petiții – au fost conexe la dosarele deja existente;
- 3 petiții – au fost remise conform



competenței către Consiliul Audiovizualului, Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței și Agenția Națională pentru Sănătate Publică.

În rezultatul analizei sistemice a petițiilor, se constată că utilizatorii serviciilor de comunicații electronice abordează, cel mai frecvent, probleme privind:

- a. modul de facturare a serviciilor, în special, furnizate în roaming;
- b. întârzierea mesajelor de informare privind starea conturilor utilizatorilor, fapt ce duce la depășirea limitei de credit, a traficului de Internet mobil extra-abonament;
- c. nerespectarea clauzelor contractuale, în special, în partea ce ține de calitatea serviciilor furnizate;
- d. aplicarea taxei de penalitate, urmare a rezilierii contractelor, înainte de expirarea perioadei minime stabilite.

Principalele probleme semnalate de utilizatorii de servicii poștale au fost legate de termenul de livrare a trimiterilor poștale și deteriorarea trimiterilor poștale.

Analiza statistică privind examinarea petițiilor conform tematicii abordate, adresate ANRCETI în perioada ianuarie – decembrie 2020, se prezintă în tabelul ce urmează.

Tabelul 8. *Tematica petițiilor examinate de către ANRCETI*

Tematica/aspecte semnalate	Nr. petiții
Comunicații electronice	
Clauze contractuale abuzive	
Rezilierea contractelor:	
Taxa reziliere	33
Nerespectarea contractelor:	
Abonament	45
Limita de credit	9
Livrare echipamente	7
Grila TV	5
Suspendare servicii	11
Înlăturarea deranjamentelor	17
Facturare:	

Suma facturată	47
Extragerea fără acord a mijloacelor bănești	6
Majorare tarife	9
Portabilitate	8
Roaming	5
Acoperire:	
Servicii de telefonie mobilă	4
Servicii de acces la Internet	7
Servicii de telefonie fixă	2
Servicii TV	3
Calitate nesatisfăcătoare servicii:	
Internet fix	5
Internet mobil	32
Telefonie fixă	4
Telefonie mobilă	8
TV	23
Altele	41
Comunicații poștale	
Termen de livrare	7
Deteriorare/pierdere a trimiterii	9
Despăgubiri	2
Facturare	3
Altele	2

În funcție de domeniile de interes, cele mai multe petiții au vizat serviciile de acces la Internet și serviciile de telefonie mobilă (142). Această tendință a fost remarcată în ultimii ani, dat fiind faptul că utilizarea/accesarea Internetului prin intermediul echipamentului terminal mobil a fost tot mai activă. Probleme din domeniul serviciilor audiovizuale au fost abordate în 23 petiții, serviciile de telefonie fixă au fost re-

clamate în 11 petiții, iar serviciile poștale în 21 petiții (Diagrama nr. 6).

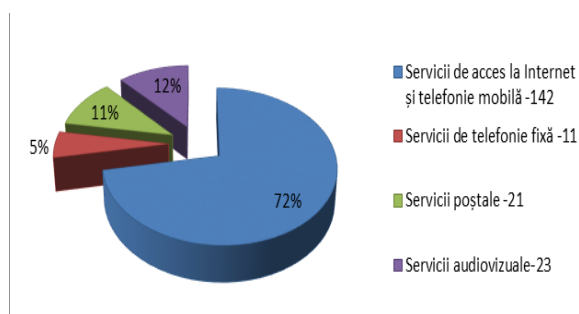


Diagrama nr. 6. Clasificarea petițiilor în funcție de domeniul de interes

Majoritatea petițiilor vizează activitatea principalilor „actori” de pe piața comunicațiilor electronice și poștale.

Diagramele nr. 7 și nr. 8 reflectă situația privind furnizorii vizați în petiții pe parcursul anului 2020.

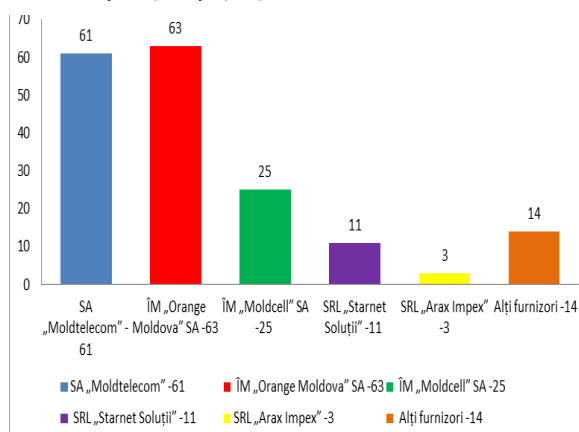


Diagrama nr. 7. Furnizori de servicii de comunicații electronice vizați în petiții

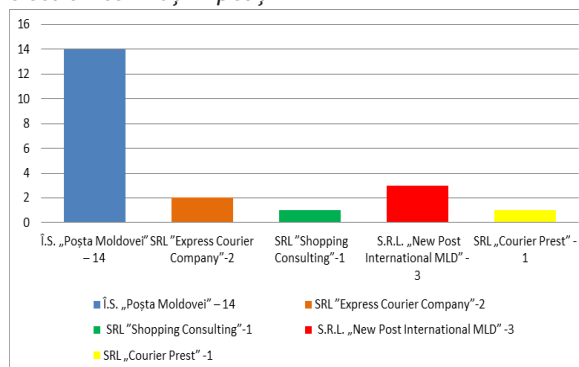


Diagrama nr. 8. Furnizori de servicii de comunicații poștale vizați în petiții

În rezultatul analizei petițiilor, conform criteriului teritorial, s-a constatat că, din numărul total de petiții, cele mai multe au parvenit de la locuitorii mun. Chișinău – 161 și mun. Bălți – 16.

Toate petițiile înregistrate la ANRCETI, au fost examinate în termenele stabilite în Codul Administrativ nr. 216/2018 și soluționate în favoarea utilizatorului, dacă problemele invocate s-au adeverit a fi întemeiate. În restul cazurilor, specialiștii ANRCETI au oferit petiționarilor informația necesară, dar și consultările relevante problemelor abordate.

4.2 Linia telefonică instituțională

În perioada de referință, a continuat să funcționeze, linia telefonică instituțională a ANRCETI 080080080. Numărul 080080080 poate fi apelat fără plată din orice localitate a țării atât din rețelele de telefonie fixă, cât și din rețelele de telefonie mobilă. Prin intermediul acestei linii telefonice, cetățenii Republicii Moldova pot solicita informații și consultări ce vizează domeniile de competență ale ANRCETI.

Pe parcursul anului 2020, prin intermediul liniei instituționale, au fost recepționate 952 de apeluri, prin care au fost semnalate un șir de probleme, în special ce țin de:

- dezacordul cu taxa de reziliere a contractelor;
- calitatea nesatisfăcătoare a serviciilor de comunicații electronice;
- dezacordul cu suma înaintată spre achitare;
- dezacordul cu penalitățile aplicate;
- depășirea limitei de credit;
- pierderea/deteriorarea trimiterilor poștale;
- încălcarea termenelor de înlăturare a deranjamentelor,
- includerea în contractele semnate a unor clauze abuzive;
- depășirea termenului de conectare a serviciilor de comunicații electronice.

La toate apelurile recepționate, specialiștii ANRCETI au oferit, în limita competențelor ANRCETI și în condițiile legislației în vigoare, suportul juridic/tehnic/informațional necesar, dar și recomandările de rigoare.

4.3 Lansarea Hărții de acoperire cu servicii de comunicații electronice mobile

Pentru a pune la dispoziția utilizatorilor serviciilor de comunicații electronice informații reale despre acoperirea cu rețele publice de comunicații electronice mobile și calitatea acestor servicii, oferite de furnizorii Î.M. „Orange Moldova” S.A., Î.M. „Moldcell” S.A. și S.A. „Moldtelecom-Unite”, ANRCETI a implementat aplicația cartografică web „Harta de acoperire servicii mobile_parametri de calitate drumuri”.

Harta de acoperire servicii mobile_parametri de calitate drumuri este realizată integral de către specialiștii ANRCETI și este construită exclusiv pe instrumente



open source OpenStreetMap (OSM). Scopul principal al acesteia este crearea, prelucrarea și vizualizarea datelor despre acoperirea, calitatea și performanța rețelelor și serviciilor de comunicații mobile ale celor trei furnizori de comunicații mobile și are menirea de a asigura monitorizarea și controlul calității serviciilor de comunicații electronice și al corespunderii acestora cu condițiile speciale tip de licență.

Interfața aplicației prezintă funcționalități pe baza măsurărilor efectuate de către I.P. "Serviciul Național de Management al Frecvențelor Radio", în conformitate cu prevederile Metodologiei de măsurare și evaluare a parametrilor de calitate a serviciilor de comunicații electronice furnizate prin intermediul rețelelor publice de comunicații electronice mobile celulare terestre GSM, UMTS și LTE în benzile de frecvențe 800, 900, 1800, 2100 și 2600 MHz, aprobate prin HCA al ANRCETI nr. 11/2019.

Harta respectivă reflectă situația existentă la momentul efectuării măsurărilor, realizate în perioada anului 2019 și separat în anul 2020, pe drumurile naționale și localitățile Republicii Moldova. Harta permite prezentarea grafică a acoperirii unei rețele selectate pe clase de tehnologii, care pot fi ușor înțelese de utilizatori și va permite acestora să cunoască serviciile care pot fi puse la dispoziția lor de către furnizori, în ansamblul performanței și disponibilității rețelei, dar în special în zonele de interes alese de utilizatori. Harta prezintă informații de acoperire în materie de tehnologiile disponibile, de vitezele de transfer de date, precum și de nivelul calitativ al acoperirii – acoperire insuficientă, acoperire de bază (posibilitate de apel și utilizare internet), acoperire bună și foarte bună.

Harta de acoperire servicii mobile_parametri de calitate drumuri, constituie primul modul din cadrul unui proiect amplu al ANRCETI, denumit "Harta interactivă a serviciilor de comunicații electronice", care include și un al doilea modul "Comparatorul de oferte_servicii mobile", ce reprezintă o aplicație online pentru compararea ofertelor de servicii mobile și care urmează a fi lansată în primul trimestru al anului 2021.

5 Comunicare și Relații externe

Activitatea de comunicare a ANRCETI s-a desfășurat în anul 2020, în condiții de transparență decizională, menținând un dialog deschis și permanent cu reprezentanții industriei, atât prin intermediul procesului de consultare publică și aprobare a actelor de reglementare, întâlniri de lucru organizate la inițiativa ANRCETI sau a industriei, cât și prin inter-

mediul mass-media.

Principiul transparenței în procesul decizional presupune asigurarea accesului publicului interesat la documentele supuse consultării publice de către ANRCETI. Transparența, în sens larg, se referă la accesul liber la informație de orice fel, la posibilitatea de a participa și a pune la dispoziția publicului informații relevante și în timp util cu privire la activitățile desfășurate de autoritate.

Concomitent, ANRCETI întreține o comunicare eficientă și productivă cu organisme internaționale de profil, autorități de reglementare din Uniunea Europeană și țările Parteneriatului Estic (PaE), participând împreună în diverse proiecte, redactare de rapoarte, chestionare sau fiind implicați în activitatea grupurilor de lucru pe domenii diferite.

5.1 Transparența procesului decizional

În vederea respectării prevederilor Legii nr. 239/2008, a Regulamentului cu privire la procedurile de consultare publică cu societatea civilă în procesul decizional, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 967/2016 și a Regulilor de elaborare, aprobare a actelor cu caracter normativ, individual, recomandabil și de asigurare a transparenței în procesul decizional, aprobate prin HCA al ANRCETI nr. 12/2010, a fost asigurat accesul la proiectele de hotărâri și la materialele aferente acestora, prin publicarea, în cadrul consultărilor publice, pe pagina web oficială www.anrceti.md, în vederea furnizării recomandărilor pe marginea documentelor respective.

Astfel, în perioada de raport, ANRCETI a supus consultării publice 50 proiecte de hotărâri, acestea fiind examinate și aprobate în cadrul a 9 ședințe publice ale CA al ANRCETI. În procesul consultărilor publice, ANRCETI a primit din partea persoanelor interesate 48 de recomandări pe marginea proiectelor expuse la consultare, dintre care 29 recomandări au fost acceptate de către autorii proiectelor și au contribuit la îmbunătățirea actelor respective.

Denumirea indicatorilor	Numărul
Numărul hotărârilor adoptate	50
Numărul total al recomandărilor recepționate	42
Numărul întrunirilor consultative, dezbaterilor publice și ședințelor publice organizate	17

Numărul cazurilor în care acțiunile sau deciziile ANRCETI au fost contestate pentru nerespectarea Legii nr. 239-XVI din 13.11.2008	0
Numărul sancțiunilor aplicate pentru încălcarea Legii nr. 239-XVI din 13.11.2008	0

5.2 Comunicare cu mass-media

Obiectivul principal al strategiei de comunicare a ANRCETI, în anul 2020, a vizat informarea publicului asupra subiectelor cheie ale procesului de reglementare a pieței de comunicații electronice și poștale, activităților curente ale ANRCETI și ale Consiliului său de Administrație, prin stimularea interesului public față de reglementarea și dezvoltarea sectorului TIC, beneficiile serviciilor de comunicații electronice și poștale, participarea la consultările publice organizate de ANRCETI, etc.

Pentru atingerea acestui obiectiv s-a pus accentul pe informarea permanentă a publicului și a mass-media despre evenimentele legate de consultarea publică a proiectelor de hotărâri ale CA al ANRCETI, de aprobarea și impactul acestor hotărâri asupra pieței serviciilor de comunicații electronice, de comunicații poștale, precum și asupra utilizatorilor serviciilor respective, de evoluțiile piețelor de servicii de telefonie fixă, mobilă, acces la Internet și audiovizual. În acest scop, în cursul anului, au fost scrise și difuzate 78 de materiale informative: comunicate de presă și anunțuri. Acestea au fost expuse pe pagina web a ANRCETI www.anrceti.md, iar majoritatea dintre ele au fost publicate în presa electronică.

5.3 Activitate pe plan extern

Un aspect indispensabil al activității de reglementare a domeniilor comunicațiilor electronice și poștale din Republica Moldova, desfășurate de ANRCETI, constituie relațiile de cooperare cu organismele internaționale de profil și cu autoritățile de reglementare similare implicate în acest proces complex atât pe plan internațional, regional, cât și pe plan european. În mod special, participarea activă la proiectele și inițiativele promovate de Comisia Europeană pentru țările Parteneriatului Estic este un angajament important al ANRCETI, această activitate fiind prevăzută în Planul Național de Acțiuni pentru implementarea Acordului de Asociere RM – UE.

În același timp, activitatea dată oferă posibilitate specialiștilor ANRCETI de a studia în permanență tendințele de dezvoltare a domeniului de comunicații electronice și poștale, de a efectua schimb de

experiență și bune practici prin menținerea comunicării cu experți internaționali, ceea ce asigură perfecționarea cunoștințelor în domeniu și întărirea capacităților instituționale ale autorității de reglementare.

În pofida situației pandemice din lume care a limitat posibilitatea organizării evenimentelor cu prezența fizică a delegaților, ANRCETI a participat activ la evenimentele internaționale, care au avut loc în regim online.

Una dintre activitățile desfășurate de către ANRCETI este participarea la evenimentele în cadrul Grupului Autorităților de Reglementare din țările PaE (EaPe-Reg), în cadrul inițiativei Comisiei Europene EU4Digital. Inițiativa dată a fost lansată pentru a contribui la extinderea beneficiilor pieței unice digitale a Uniunii Europene către statele PaE. Prin intermediul acestei inițiative, UE acordă suport pentru reducerea (armonizarea) tarifelor de roaming, dezvoltarea de bandă largă de mare viteză pentru extinderea serviciilor electronice, utilizarea coordonată a spectrului de frecvențe radio, întărirea capacităților autorităților de reglementare și alte acțiuni care vizează dezvoltarea societății digitale în țările PaE.

În anul 2020, ANRCETI a participat, deasemenea, în cadrul activității EaPeReg în colaborare cu experții implicați în inițiativa EU4Digital. Activitatea comună a fost axată pe realizarea obiectivelor stabilite la capitolul "Armonizarea piețelor digitale", prevăzute în foaia de parcurs "Parteneriatul Estic - 20 de rezultate pentru 2020 - priorități cheie și rezultate tangibile":

1. Crearea, buna funcționare și întărirea independenței autorităților de reglementare în cel puțin cinci țări-partenere;
2. Elaborarea strategiilor naționale de gestionare coordonată a spectrului între țările-partenere și cu UE;
3. Reducerea și armonizarea tarifelor de roaming între țările-partenere, lansarea discuțiilor cu UE privind roaming-ul;
4. Realizarea strategiilor naționale de bandă largă în toate țările-partenere, în conformitate cu strategiile similare ale UE.

Reprezentanții ANRCETI au participat la toate ședințele celor trei grupuri de lucru din cadrul EaPe-Reg, desfășurate în 2020 conform Planurilor de lucru aprobate și la acțiunile trasate pentru realizarea obiectivelor enumerate mai sus. În total au avut loc 6 ședințe, în regim de videoconferință. Printre principalele realizări ale activității Grupurilor de lucru sunt: definitivarea textelor acordurilor regionale privind utilizarea armonizată a spectrului de frecvențe radio și roaming, care urmează a fi semnate în 2021,



lansarea Studiului de fezabilitate cu privire la spațiul comun de roaming internațional dintre țările PaE și UE, finalizarea Raportului privind Independența autorităților de reglementare din țările PaE, precum și a Rapoartelor echipei Băncii Mondiale privind dezvoltarea rețelelor în bandă largă și elaborarea hărților digitale în țările PaE.

De menționat că aceste lucrări au fost efectuate cu participarea specialiștilor ANRCETI, care au prezentat/completat chestionare, materiale și date statistice solicitate de experți, au înaintat propuneri și opinii pe marginea proiectelor propuse, conlucrând activ cu experții întru realizarea sarcinilor stabilite. Realizările obținute au fost prezentate în cadrul celui de-al cincilea Panel pentru Armonizarea Piețelor Digitale, precum și la cea de-a doua ședință anuală a Comitetului de conducere al Programului EU4Digital, la care au participat și specialiștii ANRCETI.

Pe lângă activitatea în cadrul EaPeReg, reprezentanții ANRCETI au participat la cele două ședințe plenare, în cadrul cărora au fost puse în discuție mai multe aspecte privind funcționarea EaPeReg, asigurarea funcționalității site-ului EaPeReg, Planul de activitate pentru 2021, alegerea conducerii EaPeReg și perspectivele de activitate pentru viitorul apropiat.

Deasemenea, specialiștii ANRCETI au participat la atelierele tematice organizate concomitent cu Ședințele Plenare. Conform Planului de lucru al EaPeReg pentru 2020, unul din ateliere a fost dedicat concursurilor de eliberare a licențelor pentru spectrul de frecvențe radio, unde au fost puse în discuție un șir de subiecte, printre care: tipurile de concursuri și caracteristicile acestora, metodologiile de stabilire a prețurilor inițiale pentru benzile de frecvență, metodele de licitație, aspecte de coordonare a spectrului, inclusiv utilizarea spectrului necoordonat în zonele transfrontaliere, etc. Alt atelier a abordat subiectul Internetului Obiectelor (IoT), în cadrul căruia experții din cadrul BEREC și UIT au prezentat activitatea privind IoT în cadrul acestor organizații, iar specialiștii polonezi și-au împărtășit experiența privind dezvoltarea IoT în Polonia și impactul acestora din perspectiva consumatorului, a dezvoltării pieței comunicațiilor electronice, cât și a economiei în ansamblu.

De asemenea, în 2020, în calitate de observator în cadrul Grupului Reglementatorilor Europeni în domeniul serviciilor poștale (ERGP), reprezentanții ANRCETI au participat la ședința Plenară a acestui Grup, precum și la o serie de sesiuni online din cadrul evenimentului ITU Virtual Digital World 2020.

La nivel bilateral, ANRCETI a stabilit, în anul precedent, parteneriat de colaborare cu UIT, prin consen-

narea angajamentului de a prezenta periodic un set de indicatori solicitați de UIT, pe care ANRCETI îi va colecta de la furnizorii de comunicații electronice care activează pe piață, respectând clauzele de confidențialitate. Indicatorii respectivi vor fi utilizați de către UIT pentru elaborarea Hărții interactive de transmisie terestră - o platformă interactivă de cartografiere a rețelelor de transmisie prin fibră optică și prin radioreleu care va servi un instrument important pentru toți cei interesați în dezvoltarea infrastructurii rețelelor în bandă largă.

6 Resurse umane

Resursele umane constituie elementul cheie în activitatea ANRCETI, element care asigură dezvoltarea și succesul acesteia. ANRCETI califică drept factori de bază a politicii sale de resurse umane angajarea și perfecționarea profesională a unui personal activ și eficient, capabil să facă față exigențelor din domeniile de competență, promovarea spiritului de echipă, dotarea corespunzătoare a spațiilor de lucru, crearea suportului legal și operațional pentru asigurarea activității eficiente a angajaților instituției.

Managementul resurselor umane reprezintă un ansamblu de activități realizate la nivel organizațional, care permite antrenarea cât mai eficientă a angajaților instituției pentru a atinge atât scopurile generale organizaționale, cât și cele individuale. Managementul resurselor umane consistă din numeroase activități, care includ, printre altele, următoarele direcții de bază:

- Planificarea personalului;
- Avizarea fișelor de post;
- Recrutarea, selectarea și orientarea personalului;
- Evaluarea performanțelor individuale și colective;
- Recompense și beneficii specifice funcției;
- Sănătatea și siguranța personalului;
- Disciplina, controlul și evaluarea personalului;
- Programarea muncii etc.

Pe parcursul anului 2020, în scopul eficientizării activității interne a ANRCETI, Consiliul de Administrație a modificat structura organizatorică a acesteia. Astfel, activitatea autorității a fost reorganizată în trei direcții și două servicii executive: Direcția Reglementare și Analiză Strategică, Direcția Control și Asistență Juridică, Direcția Autorizări și Management Instituțional, Serviciul Petiții și Statistică și Contabilitate și Resurse Umane. Noua structură a dus la consolidarea capacităților instituționale, prin perfecționarea sistemului de management și control

intern și asigurarea resurselor necesare pentru atingerea obiectivelor ANRCETI.

În perioada de raportare toți angajații ANRCETI au fost supuși evaluării performanțelor profesionale individuale, iar în rezultat au fost emise decizii corespunzătoare conform indicatorilor de performanță.

La data de 31.12.2020, în cadrul ANRCETI activau 53 de angajați, dintre care 23 bărbați și 30 femei. Din numărul total de angajați, 47,2% aveau vârsta cuprinsă între 30-39 ani, 28,3% aveau vârste cuprinse între 40-49 ani, 11,3% alcătuiau angajații cu vârste cuprinse între 50-59 ani, 7,5% totalizau cei cu vârste între 20-29 ani, și 5,7% - cei de 60-69 ani. Vârsta medie a angajaților ANRCETI era de circa 41 ani (Diagrama nr. 9).

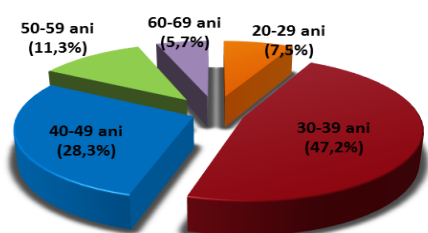


Diagrama nr. 9. Structura resurselor umane ale ANRCETI după categoria de vârstă

Contribuția semnificativă la asigurarea unei capacități instituționale tehnică și profesională a ANRCETI este realizată de personalul cu studii superioare a autorității, care reprezintă ponderea de 100%, capabili să facă față cerințelor specifice domeniului comunicațiilor electronice și poștale și pregătit să răspundă provocărilor existente pe piața serviciilor respective din Republica Moldova, în concordanță cu cerințele și principiile legislației aplicabile din domeniu.

După profilul studiilor, structura resurselor umane ale ANRCETI este următoarea:

- angajații cu studii tehnice - 18 persoane (35 %),
- angajați cu studii juridice – 15 persoane (28%),
- angajați cu studii economice – 15 persoane (28%),
- angajați cu studii umaniste -5 persoane (9%).

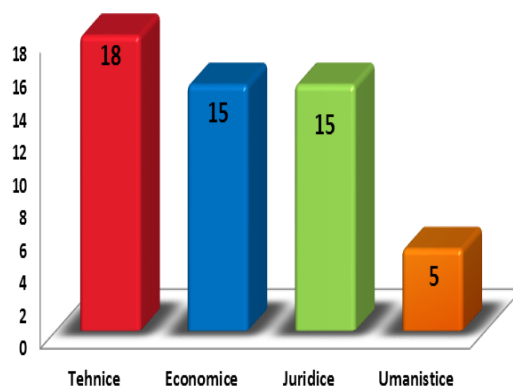


Diagrama nr. 10. Structura resurselor umane ale ANRCETI după nivelul studiilor.

De menționat că 13 angajați posedă câte 2 diplome de studii superioare, 1 angajat deține gradul științific de doctor în drept și 5 angajați își fac studiile la a 2-a specialitate/masterat/doctorat.

Personalul ANRCETI corespunde cerințelor stabilite în fișele de post, este de o calificare înaltă și posedă o vastă experiență în materie de reglementare a comunicațiilor electronice și poștale. Angajații sunt implicați la maxim în activitățile desfășurate de autoritate și își onorează prompt și complet obligațiunile de serviciu.

7 Prioritățile anului 2021

O importanță deosebită, în anul 2021, ANRCETI va acorda organizării concursului pentru eliberarea licențelor pentru dreptul de utilizare a resurselor de spectru radio din banda de frecvență 450 MHz, precum și a blocurilor libere de frecvențe din benzile e900 MHz și 2600 MHz, care va fi organizat, până la 30 iunie 2021, în conformitate cu Programul de management al spectrului de frecvențe radio pe anii 2021-2025, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 987/2020.

Totodată, ANRCETI își propune să stabilească categoriile de frecvențe radio a căror utilizare este permisă fără obținerea unei licențe sau a permisului tehnic, să modifice formularele rapoartelor statistice pentru furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice și comunicații poștale, dar și Metodologia de repartizare a costurilor de producție pentru servicii poștale rezervate și nerezervate.

Printre principalele activități planificate pentru anul 2021 se regăsesc și:

- modificarea Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice;



- stabilirea măsurilor de reglementare preventivă a pieței accesului utilizatorilor finali, persoane fizice și juridice la un post fix din rețeaua publică de telefonie, a pieței de tranzit de trafic în rețelele publice de telefonie;
- aprobarea planului de acțiuni privind asigurarea continuității serviciilor ce țin de realizarea portabilității numerelor în Republica Moldova.

Deasemenea, ANRCETI va continua supravegherea respectării legislației de către furnizorii care operează activități pe piețele de comunicații electronice și comunicații poștale, va asigura protecția intereselor legitime și drepturilor utilizatorilor finali ai acestor servicii, va promova concurența pe aceste piețe, va asigura utilizarea eficientă a resurselor limitate ale statului, va încuraja investițiile eficiente în infrastructură, precum și inovațiile în domeniile de competență.