

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

**RAPORT
anual de activitate**



ANRCETI

Misiunea ANRCETI și obiectivele pentru anul 2021	Pagina
1. Dezvoltarea cadrului normativ	4
1.1 Reglementarea activităților din domeniul comunicațiilor electronice	4
1.2 Reglementarea piețelor relevante din sectorul comunicațiilor electronice	5
1.3 Reglementarea activităților din domeniul comunicațiilor poștale	5
2. Prestarea serviciilor publice	7
2.1 Implementarea Ghișeului unic	7
2.2 Autorizarea activităților în domeniul comunicațiilor electronice	7
2.3 Autorizarea activităților în domeniul comunicațiilor poștale	8
2.4 Licențierea utilizării resurselor de numerotare în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice	8
2.5 Licențierea utilizării canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice	9
2.6 Categoriile de frecvențe sau echipamente radio care nu sunt supuse licențierii și/sau regimului de autorizare generală	9
2.7 Certificarea radioamatorilor	10
3. Monitorizare și control	12
3.1 Asigurarea aplicării legii privind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice	12
3.2 Verificarea îndeplinirii obligațiilor impuse furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele relevante din domeniul comunicațiilor electronice	14
3.3 Monitorizarea utilizării resurselor de numerotare	17
3.4 Controlul calității serviciilor de comunicații electronice	19
3.5 Monitorizarea evoluției portabilității numerelor de telefon	25
3.6 Controlul respectării legislației și reglementărilor din domeniul comunicațiilor electronice și comunicațiilor poștale	26
3.7 Constatarea și examinarea contravențiilor	27
4. Asigurarea protecției drepturilor utilizatorilor finali	29
4.1 Examinarea și soluționarea petițiilor	29
4.2 Linia telefonică instituțională	32
4.3 Lansarea aplicației on-line „Comparatorul de oferte” pentru serviciile mobile	33
5. Comunicare și cooperare internațională	34
5.1 Transparența procesului decizional	34
5.2 Comunicarea cu mass-media	34
5.3 Cooperare internațională	34
6. Consolidarea capacității instituționale și a resurselor umane	37
7. Priorități pentru anul 2022	40

Misiunea ANRCETI și obiectivele pentru anul 2021

Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) este autoritatea care reglementează activitatea în domeniul comunicațiilor electronice și poștale, a accesului pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice. ANRCETI asigură implementarea strategiilor de dezvoltare a domeniilor menționate, protejează interesele legitime ale utilizatorilor finali de servicii, prin promovarea concurenței în furnizarea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice și poștale, încurajând investițiile în infrastructură.

Obiectivele ANRCETI, în anul 2021, au fost axate pe 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 formularului statistic privind serviciul de filtrare a conținutului din Internet cu impact negativ asupra copiilor furnizat la solicitarea utilizatorilor de către furnizorii de servicii de acces la Internet.

În anul 2021, ANRCETI a acordat o atenție deosebită 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 în benzile e900 MHz și 2600 MHz, în conformitate cu Programul de management al spectrului de frecvențe radio pentru anii 2021-2025, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 987/2020.

Totodată, ANRCETI a stabilit categoriile de frecvențe radio a căror utilizare este permisă fără obținerea unei licențe sau a permisului tehnic, a modificat formularele rapoartelor statistice pentru furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice și comunicații poștale, Metodologia de repartizare a costurilor de producție pentru servicii poștale rezervate și nerezervate, dar și Metodologia de stabilire a tarifelor pentru serviciile din sfera Serviciului poștal universal.

ANRCETI, în calitate de autoritate națională de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice, împreună cu ANCOM (Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații din România) a oferit suportul tehnic și expertiza necesară autorităților naționale de politici pentru negocierea proiectului de Acord între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul României privind reducerea tarifelor de furnizare a serviciilor de roaming internațional și a celor de apeluri internaționale între cele două state. Acordul a fost semnat la Chișinău la 11 februarie 2022 și aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 103/2022.

O altă acțiune realizată de către ANRCETI în anul 2021, a fost lansarea aplicației web "Comparatorul de oferte pentru servicii mobile". Aceasta este un instrument independent, echidistant și noncomercial, pus la dispoziția utilizatorilor finali, menit să îi ghideze în alegerea celor mai bune oferte de servicii de comunicații electronice mobile.

1. Dezvoltarea cadrului normativ

1.1 Reglementarea activităților din domeniul comunicațiilor electronice

În scopul exercitării atribuțiilor prevăzute de Legea comunicațiilor electronice nr. 241/2007, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) elaborează și aprobă reglementări conform strategiei de dezvoltare a comunicațiilor electronice. Prin reglementările sale, ANRCETI promovează concurența în furnizarea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice și servicii poștale, contribuie la dezvoltarea acestor piețe, dar și la promovarea drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor finali ai serviciilor respective.

În decursul anului 2021, ANRCETI a elaborat și aprobat public următoarele acte de reglementare:

1. HCA nr. 04 din 30.03.2021 cu privire la modificarea HCA nr. 126 din 02.06.2009 privind stabilirea categoriilor de frecvențe radio și echipamente radio a căror utilizare este permisă fără obținerea unei licențe sau a permisului tehnic.
2. HCA nr. 05 din 30.03.2021 cu privire la aprobarea formularului statistic privind serviciul de filtrare a conținutului din Internet cu impact negativ asupra copiilor furnizat la solicitarea utilizatorilor de către furnizorii de servicii de acces la Internet.
3. HCA nr. 06 din 30.03.2021 cu privire la aprobarea Condițiilor speciale-tip de licență pentru utilizarea frecvențelor/canalelor radio din banda de frecvențe [470-694 MHz] în scopul furnizării rețelei în sistemul digital terestru de televiziune, multiplex național, și serviciilor de comunicații electronice.
4. HCA nr. 12 din 11.05.2021 cu privire la limitarea numărului de licențe de utilizare a frecvențelor radio din banda de frecvențe 450 MHz.
5. HCA nr. 13 din 11.05.2021 cu privire la aprobarea Condițiilor speciale-tip de licență pentru utilizarea frecvențelor radio din banda de frecvențe 450 MHz.
6. HCA nr. 14 din 11.05.2021 cu privire la aprobarea modificărilor la Condițiile speciale de licență pentru utilizarea frecvențelor/canalelor radio din banda de frecvențe de 2500-2690 MHz în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice mobile terestre de acces radio de bandă largă.
7. HCA nr. 15 din 11.05.2021 cu privire la aprobarea Caietului de sarcini al concursului pentru eliberarea licențelor de utilizare a frecvențelor radio în benzile 450 MHz, e900 MHz și 2600 MHz.
8. HCA nr. 23 din 22.07.2021 cu privire la modificarea HCA nr. 48/2013 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului.
9. HCA nr. 24 din 22.07.2021 cu privire la aprobarea Ghidului pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii nr. 245/2020 pentru modificarea Legii comunicațiilor electronice nr. 241/2007 privind protejarea accesului la Internet deschis.

1.2 Reglementarea piețelor relevante din domeniul comunicațiilor electronice

Potrivit Legii comunicațiilor electronice 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 al ANRCETI nr. 55/2008.

Regulamentul stabilește metodologia de identificare a piețelor relevante, criteriile și regulile în baza cărora ANRCETI efectuează analiza piețelor relevante identificate și determină dacă unul sau mai mulți furnizori de rețele și/sau servicii de comunicații electronice au putere semnificativă pe o anumită piață relevantă. Lista piețelor relevante de rețele și/sau servicii de comunicații electronice (o piață cu amănuntul și cinci piețe cu ridicata) este definită prin HCA nr. 85/2009.

Astfel, în perioada de raport, ANRCETI a finalizat analiza Pieței 1 - piața accesului utilizatorilor finali, persoane fizice și juridice, la un post fix din rețeaua publică de telefonie (iterația a V-a) () și a Pieței 9 - Piața de tranzit de trafic în rețelele publice de telefonie (iterația a VI-a.)

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

În rezultatul efectuării analizei, ANRCETI a constatat că piață respectivă este în continuare susceptibilă reglementării preventive și S.A., „Moldtelecom” continuă să dețină puterea semnificativă pe această piață, iar obligațiile speciale preventive, impuse anterior în sarcina S.A., „Moldtelecom” pe această piață sunt necesare de a fi menținute, cu unele excepții (HCA nr. 3 din 30.03.2021)

Piața de tranzit de trafic în rețelele publice de telefonie

În urma analizei Pieței 9, concluzia ANRCETI nu diferă de cea anterioară în ceea ce privește limitele pieței. Analiza detaliată, a arătat că S.A., „Moldtelecom” continuă să dețină puterea semnificativă pe Piața 9, iar obligațiile speciale preventive, impuse anterior în sarcina S.A., „Moldtelecom” pe această piață sunt necesare de a fi menținute (HCA nr. 38 din 19.11.2021)

1.3 Reglementarea activităților din domeniul comunicațiilor poștale

În conformitate cu Legea comunicațiilor poștale nr. 36/2016 ANRCETI reglementează piața serviciilor poștale, elaborând și adoptând acte de reglementare în vederea implementării strategiei de dezvoltare a sectorului respectiv.

În anul 2021 au intrat în vigoare unele modificări ale Legii comunicațiilor poștale nr. 36/2016, operate prin Legea nr. 41/2020 și anume:

- abrogarea art. 28 *Serviciile poștale rezervate*, astfel liberalizându-se în totalitate sectorul comunicațiilor poștale;
- modificarea art. 31 *Particularitățile contabilității furnizorului de serviciu poștal universal*, prin care a fost redenumită Metodologia de repartizare a costurilor de producție pentru servicii poștale rezervate și nerezervate în *Metodologia de repartizare a costurilor de producție pentru servicii din sfera serviciului universal și din afara lui*.

Astfel, pentru a aduce în concordanță Metodologia de repartizare a costurilor de producție pentru serviciile poștale rezervate și nerezervate și Metodologia de stabilire a tarifelor pentru serviciile din sfera Serviciului poștal universal cu modificările aduse Legii nr. 36/2016, ANRCETI a aprobat HCA nr. 39/2021 privind modificarea unor hotărâri ale Consiliului de Administrație al ANRCETI.

De asemenea, luând în considerare liberalizarea completă a pieței comunicațiilor poștale, ANRCETI a reexaminat HCA nr. 19/2016 cu privire la raportarea datelor statistice de către furnizorii de rețele și servicii poștale. Având în vedere că formularele statistice au presupus modificări atât de formă, cât și de conținut, a fost abrogată HCA nr. 19/2016 și aprobată o nouă HCA nr. 33/2021 cu privire la raportarea de date statistice de către furnizorii de servicii poștale, care prevede completarea și prezentarea ANRCETI a 2 formulare statistice cu privire la activitatea furnizorilor de comunicații poștale.

2. Prestarea serviciilor publice

2.1 Implementarea Ghișeului unic

În anul 2021, pentru implementarea principiului Ghișeului unic, ANRCETI și-a orientat procesul de lucru pe două direcții de activitate:

- înlăturarea obstacolelor majore care împiedică implementarea soluției de ghișeu unic pentru obținerea sau retragerea actelor permissive prin intermediul Sistemului Informațional Automatizat și,
- unificarea și actualizarea suportului informațional aferent obținerii actelor permissive ale ANRCETI prin intermediul Portalului serviciilor publice.

Pe prima direcție de activitate, în rezultatul sesizării de către ANRCETI a instituțiilor responsabile de coordonarea și monitorizarea procesului de implementare și dezvoltare a platformei de ghișeu unic SIA GEAP, au fost generate soluții tehnice pentru depunerea de către solicitanți, prin SIA GEAP, a cererilor de prelungire, reperfectare, suspendare, cesionare și retragere/anulare a actelor permissive eliberate înainte ca SIA GEAP să fie lansat/implementat în cadrul instituției (*denumite generic - acte permissive istorice*). În urma măsurilor întreprinse, prin conlucrare cu instituțiile relevante, ANRCETI a inițiat activitatea de introducere în SIA GEAP a actelor permissive istorice organizând-o etapizat. La moment au fost procesate toate actele permissive istorice pe compartimentul autorizare generală în domeniul comunicațiilor electronice.

Pe cea de-a doua direcție de activitate, menită să unifice și să faciliteze procesul de solicitare/obținere a dreptului de furnizare a rețelelor și/sau serviciilor din domeniile comunicațiilor electronice sau poștale, sau dreptului de utilizare a resurselor limitate ale statului din sfera de competență, în virtutea calității de prestator de servicii publice (emitent de acte permissive), în anul 2021 ANRCETI a elaborat Fișele serviciilor publice și a actualizat conținutul Portalului serviciilor publice în versiune nouă, prin conlucrare activă cu Agenția de Guvernare Electronică. În rezultatul exercitării activităților menționate, vizitatorii portalului pot găsi pe această platformă descrierea serviciilor, setul de acte necesare pentru prestarea lor, intervalele orare în care vor fi acestea prestate, costurile și durata implementării, datele de contact pentru informații suplimentare și formularele actelor necesare, inclusiv instrucțiuni de completare.

2.2 Autorizarea activităților în domeniul comunicațiilor electronice

Furnizarea rețelelor publice de comunicații electronice și serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului este supusă regimului de autorizare generală în conformitate cu Legea nr. 241/2007, fără vreo decizie sau alt act administrativ, pe un termen nelimitat.

Pe parcursul anului 2021, ANRCETI a examinat 28 de cereri depuse de către persoane juridice, dintre care 15 au fost procesate prin intermediul Ghișeului unic. Din totalul cererilor depuse - 17 persoane au manifestat intenția de a furniza rețele și servicii de comunicații electronice, fiind ulterior înscrși în Registrul public al furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice, iar 11 – au modificat notificarea inițială depusă.

Din cei 17 întreprinzători noi intrați pe piața de comunicații electronice - 7 au ales să furnizeze atât rețele, cât și servicii publice de comunicații electronice, iar 10 au ales să furnizeze doar servicii de comunicații electronice.

Astfel, la finele lunii decembrie 2021, Registrul public al furnizorilor enumera 365 de furnizori de rețele publice și servicii de comunicații electronice destinate publicului, cu 26 furnizori mai puțini față de finele anului precedent. Această scădere se explică prin faptul că o parte din furnizori au renunțat la această activitate, iar unii au fost sancționați de către ANRCETI, cu retragerea dreptului oferit prin autorizarea generală pe motiv de neonorare a obligațiilor stabilite de legislația în vigoare.

2.3 Autorizarea activităților în domeniul comunicațiilor poștale

Activitatea de furnizare a serviciilor poștale a fost realizată de către ANRCETI, în conformitate cu regimul de autorizare generală a activităților din domeniul comunicațiilor poștale, prevăzut de Legea comunicațiilor poștale nr. 36/2016.

Regimul de autorizare generală în domeniul comunicațiilor poștale este un regim juridic care permite furnizarea serviciilor poștale fără vreo decizie sau alt act administrativ pe un termen nelimitat.

În anul 2021, ANRCETI a înregistrat 13 agenți economici noi care și-au manifestat intenția de a desfășura activități în domeniul comunicațiilor poștale, iar 2 furnizori au decis să-și sisteze activitatea.

Astfel, la finele lunii decembrie 2021, în Registrul public al furnizorilor de servicii poștale erau înscriși 56 de furnizori, cu 11 furnizori mai mulți față de anul precedent.

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

În anul 2021, ANRCETI a eliberat, în baza declarațiilor/cererilor depuse de către furnizorii autorizați, 27 de licențe pentru utilizarea resurselor de numerotare în scopul furnizării rețelelor publice de comunicații electronice și serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului, dintre care 9 licențe au fost procesate prin intermediul Ghișeului unic.

De asemenea, ANRCETI a prelungit termenul de valabilitate a 44 de licențe, a reperfectat 7 licențe obținute anterior de către furnizori și a retras/declarat nevalabile 8 licențe de utilizare a resurselor de numerotare.

În perioada de referință, furnizorilor le-au fost atribuite 12116 numere, dintre care:

- 1) 10300 numere - pentru servicii furnizate la puncte fixe de către următorii furnizori:
 - 7000 numere - S.C. „Starnet” S.R.L.,
 - 2000 numere - Î.C.S. „Iristel Mol” SRL și „Voip Soluție” S.R.L.
 - 500 numere - I.P. „S.T.I.S.C”,
 - 400 numere - „Moldtelecom”, S.A. și S.C. „Click Com” S.R.L.,
 - 400 numere - „Arax –Impex” S.R.L., „Devino Telecom” S.R.L., „Dignet Pro” S.R.L., și „Anfroline” S.R.L
- 2) 1800 numere – numere independente de locație care au fost atribuite Î.M. „Orange Moldova” S.A.
- 3) 16 numere – pentru alte categorii de servicii (coduri de acces, numere naționale scurte).

Totalul numerelor atribuite furnizorilor de către ANRCETI, până la finele anului 2021, a constituit 7 999 854 numere. Dintre acestea – 6 280 000 numere sunt furnizate la puncte mobile, 1 701 560 numere sunt furnizate la puncte fixe, iar 18294 sunt numere pentru alte tipuri de servicii (numere independente de locație, „Freephone”, „Premium Rate”, coduri de acces, numere naționale scurte, etc.)

De menționat că, pe parcursul anului 2021, au fost prelungite licențe de utilizare a resurselor de numerotare pentru 1 010 317 mii numere, dintre care:

- 1) 950 000 furnizate la puncte mobile și anume:
 - 500 000 numere - Î.M. „Orange Moldova” S.A.
 - 300 000 numere - Î.M. „Moldcell” S.A.

- 150 000 numere - „Moldtelecom” S.A.
- 2) 56 100 numere – pentru telefonie fixă locală;
- 3) 4200 numere - independente de locație;
- 4) 17 numere - pentru alte categorii de servicii (numere naționale scurte).

În același timp, la solicitarea furnizorilor au fost retrase peste 112 numere din diferite categorii de resurse de numerotare, iar unii furnizori a căror licențe au expirat în 2021 nu au solicitat prelungirea acestora.

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

Agenția eliberează furnizorilor, autorizați în condițiile Legii comunicațiilor electronice nr. 241/2007, licențe de utilizare a canalelor sau frecvențelor radio în scopul furnizării serviciilor de comunicații electronice, cu respectarea anumitor parametri tehnici prevăzuți de condițiile licenței.

În anul 2021, ANRCETI a eliberat, în baza cererilor depuse de furnizorii autorizați, 17 licențe pentru utilizarea canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelelor publice și serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului și a reperfectat 6 licențe obținute anterior de furnizori. De asemenea, a modificat o Anexă la licența de utilizare a canalelor radio și a prelungit 3 licențe obținute anterior.

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

În conformitate cu art. 26 alin. (12) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241/2007, prin HCA 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

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 autorizată doar în baza permiselor tehnice, care se eliberează de către ANRCETI. Acestea sunt stațiile de radiocomunicații pentru necesități individuale și corporative, din 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 86 de permise tehnice pentru stații de radiocomunicații pentru radioamatori și 30 de permise tehnice - pentru alte tipuri de stații de radiocomunicații.

2.7 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 MIDR, 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 2021, Comisia de examinare pentru obținerea certificatelor de radioamator, a organizat 1 sesiune de examinare, în cadrul căreia au fost examinați șapte candidați. Examenul a fost susținut cu succes de șapte candidați, care au obținut de la ANRCETI certificatele corespunzătoare.

3. Monitorizare și control

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

Pe parcursul anului 2021, ANRCETI a acordat suport metodologic entităților publice și private, în vederea elaborării și stabilirii condițiilor de acces pe proprietăți, inclusiv a tarifelor de acces. În acest sens, ANRCETI a acceptat 14 condiții de acces pe proprietate publică, care au fost publicate pe pagina oficială a autorității, fiind examinate în prealabil și aduse în corespundere cu prevederile legale de către titularii dreptului de administrare. Astfel, ANRCETI a asigurat expertizarea metodologică a calculării tarifului de acces, inclusiv a verificării componenței cheltuielilor directe incluse în tariful de acces, la etapa stabilirii condițiilor de acces de către titularii dreptului de proprietate/administrare în coordonare cu furnizorii vizați. La sfârșitul anului 2021, pe pagina web erau publicate 190 de condiții de acces pe proprietate publică.

În perioada de referință, ANRCETI a recepționat 201 copii ale contractelor de acces pe proprietate publică, încheiate în condițiile Legii nr. 28/2016, între diferite entități publice și furnizorii de comunicații electronice. Din numărul total al contractelor de acces încheiate în anul precedent – 164 de contracte au fost încheiate de către S.A. ”Moldcell”, 32 de contracte aparțin S.A.”Moldtelecom”, 3 contracte au fost semnate de către S.A.”Orange Moldova”, iar 2 de către SRL ”Sun Communications”.

Numărul total al contractelor de acces înregistrate în Registrul contractelor de acces al ANRCETI, timp de 5 ani constituie 1163. Din numărul total al contractelor de acces încheiate, 542 de contracte au fost încheiate cu autoritățile publice locale, 355 de contracte au fost încheiate cu entitățile private, iar 266 de contracte revin entităților publice.

În anul 2021, din totalul contractelor respective, 143 au fost încheiate cu entitățile private, 31 - cu entitățile publice, iar 27 - cu autoritățile publice locale.. Evoluția încheierii contractelor de acces pe proprietăți, expediate în adresa ANRCETI, în perioada anilor 2017-2021, este reflectată în Tabelul nr.1.

Tabelul nr. 1. Numărul de contracte de acces încheiate în perioada anilor 2017-2021

Anul	Număr de contracte recepționate	Număr de contracte expirate	Număr de contracte prelungite	Număr 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
2021	201	18	15	198	1163

Distribuția procentuală a contractelor de acces încheiate de furnizori arată că, cele mai multe contracte de acces (62%) sunt încheiate de S.A.”Moldtelecom”, 17% de către S.A.Moldcell, 15% de către S.A.”Orange Moldova” și SRL”Sun Communications, restul aparținând altor furnizori. (Diagrama 1).

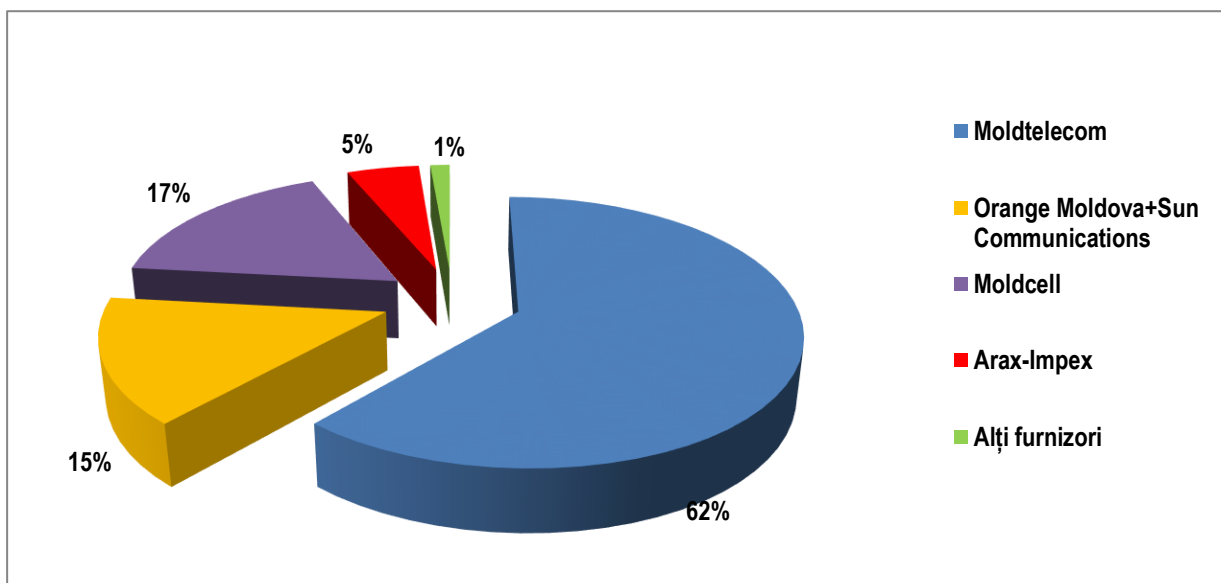


Diagrama nr. 1 Distribuția procentuală a contractelor de acces per furnizor, în perioada 2017-2021

În rezultatul monitorizării aplicării prevederilor Legii nr. 28/2016 de către subiecții implicați, se atestă o neconformare din partea titularilor dreptului de administrare a proprietăților private și comune, inclusiv în condominiu, la normele impuse de Legea nr. 28/2016 în vederea stabilirii cuantumului taxei de acces și încheierii contractelor de acces pe proprietăți. În acest sens, ANRCETI a intervenit, după competență, organizând și desfășurând 6 ședințe de lucru cu furnizorii S.A.”Moldtelecom”, S.A.”Orange Moldova”, S.R.L.”StarNet” și S.R.L.”ITNS”, la care au participat și unii administratori de proprietăți private și de condominiu, unde au fost discutate aspecte cu privire la obținerea accesului pe proprietăți. Totodată, ANRCETI a efectuat și deplasări la fața locului, cu participarea nemijlocită a furnizorului, pentru constatarea și evaluarea situației de fapt, precum și în scopul stabilirii unor soluții optime în raport cu obiectul problematicii de acces.

De asemenea, în anul 2021, ANRCETI a continuat să depună toate eforturile pentru apărarea drepturilor furnizorilor, în cadrul instanțelor de judecată, cu privire la punerea la dispoziție a condițiilor de acces de către titularii dreptului de administrare, obligație impusă de Legea nr. 28/2016.

Așadar, în anul 2021, deciziile ANRCETI, emise în vederea obligării titularilor de a-și transparentiza condițiile de acces, au făcut obiectul a 5 acțiuni în contencios administrativ, dintre care: 3 s-au finalizat cu emiterea unor acte judecătorești, prin care s-au respins pretențiile titularilor, ca fiind neîntemeiate,. Celelalte 2 acțiuni/cereri de chemare în judecată urmează a fi examinate și soluționate pe parcursul anului 2022.

Totodată, ANRCETI a fost implicată în 5 procese de judecată în calitate de intervenient accesoriu, unde, ca părți, figurează furnizorii și titularii dreptului de administrare (ca regulă autorități/instituții publice de nivel central sau local), având ca obiect refuzul ultimilor de a oferi acces la imobile gestionate sau de a încheia contracte de acces pe proprietăți. Din numărul total de procese, 3 dosare au fost finalizate, dintre care unul în defavoarea furnizorului (prima instanță de judecată a decis că refuzul autorității administrației publice locale de a oferi acces este întemeiat – decizia instanței nu este definitivă), celelalte 2 au fost finalizate prin pronunțarea unor acte judecătorești în favoarea furnizorilor. Alte 2 cereri de chemare în judecată urmează a fi examinate și soluționate pe parcursul anului 2022.

Așadar, aplicarea Legii nr. 28/2016, prin soluționarea litigiilor în justiție pentru anul 2021, indică o îmbunătățire continuă a eficacității mecanismelor judiciare de constatare a legalității acțiunilor/deciziilor ANRCETI.

De asemenea, în perioada de raport, au fost examinate 175 de scrisori parvenite de la furnizorii de comunicații electronice, instituțiile publice/private și autoritățile publice centrale și locale cu privire la aplicarea prevederilor Legii nr. 28/2016. Subiectele cele mai frecvent abordate fiind:

- solicitarea unor clarificări și precizări legate de calcularea tarifului de acces și de procedura de încheiere a contractelor de acces,
- acordarea asistenței metodologice cu privire la stabilirea condițiilor de acces pe proprietăți;
- refuzul semnării contractului de acces pe proprietate publică sau privată de către entitățile publice și private, solicitând demontarea echipamentelor/rețelelor de pe imobilele acestora.

3.2 Verificarea îndeplinirii obligațiilor impuse furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele relevante din domeniul comunicațiilor electronice

În vederea promovării concurenței și asigurării condițiilor necesare pentru dezvoltarea pieței serviciilor de comunicații electronice, în anul 2021 ANRCETI a continuat monitorizarea respectării obligațiilor speciale preventive impuse furnizorilor cu putere semnificativă de piață, prin verificarea acordurilor de interconectare directe și indirecte, modului de aplicare a tarifelor reglementate pentru terminarea apelurilor în rețelele de telefonie mobilă, în particular a obligațiilor ce vizează asigurarea transparenței termenelor, condițiilor tehnice și comerciale ce se conțin în ofertele de referință și acordurile de acces și interconectare, prezentate de furnizorii de comunicații electronice.

Pe parcursul anului 2021, ANRCETI a constatat că S.A.”Moldcell” nu a modificat tariful de terminare a apelurilor în rețeaua proprie mobilă în Oferta de referință pentru interconectare, Acordul-tip de interconectare directă și Acordul-tip de interconectare indirectă, publicate pe pagina sa web, în conformitate cu modificările aduse reglementărilor cu privire la desemnarea furnizorilor cu putere semnificativă pe piața de terminare a apelurilor voce în rețelele proprii de telefonie mobilă (Piața 7, iterația 5), puse în aplicare începând cu data de 01.09.2020. De asemenea, S.A.”Orange Moldova” nu a operat modificări a tarifului de terminare a apelurilor în rețeaua proprie mobilă în Acordul-tip de interconectare directă, plasat pe pagina sa web, însă în Oferta de referință pentru interconectare și în Acordul-tip de interconectare indirectă, furnizorul a completat elementele structurale ale actelor, introducând și unele comentarii, care se încadrează în cadrul legal în vigoare. La solicitarea ANRCETI, furnizorii menționați au înlăturat lacunele depistate și au actualizat oferta de referință și acordurile-tip de interconectare directă și indirectă, acestea fiind plasate în redacție nouă pe paginile lor oficiale. Totodată, menționăm că, toți furnizorii de comunicații mobile au modificat acordurile de bază de interconectare cu acorduri adiționale, în conformitate cu noile reglementări intrate în vigoare, astfel încât prețul maxim ce poate fi perceput de furnizorul - ofertant să fie aplicat în mod efectiv.

În perioada de raport, în adresa ANRCETI au fost expediate 2 acorduri de interconectare directă (S.A.”Moldtelecom”) și 5 acorduri de interconectare indirectă (S.A.”Moldcell” – 3 și S.A.”Orange Moldova” – 2). Numărul total al acordurilor de interconectare directă înregistrate la ANRCETI constituie 44, iar numărul total al acordurilor indirecte de interconectare – 79.

Tabelul nr. 2. Număr de acorduri de interconectare directă și indirectă per furnizor

Acorduri de interconectare directă și indirectă pe furnizori				
Furnizori	Acorduri de interconectare directă		Acorduri de interconectare indirectă	
	<i>de bază</i>	<i>adiționale</i>	<i>de bază</i>	<i>adiționale</i>
Moldtelecom	31	111	-	-
Orange Moldova	9	52	35	31
Moldcell	4	37	44	37
TOTAL	44	200	79	68

În anul 2021, au fost recepționate și verificate, din punct de vedere al respectării obligațiilor speciale preventive impuse furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele relevante, 9 acorduri de bază de utilizare a infrastructurii fizice de canalizare, încheiate între S.A. "Moldtelecom" și:

- ✓ Serviciul vamal al Republicii Moldova
- ✓ Inspectoratul general al poliției de frontieră
- ✓ Biroul Vamal Sud
- ✓ Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI
- ✓ Direcția regională Est a Inspectoratului General al Poliției de Frontieră
- ✓ I.P. "Serviciul Tehnologii Informației și Securitate Cibernetică"
- ✓ S.R.L. "Metical"
- ✓ Serviciului de Informații și Securitate al Republicii Moldova
- ✓ B.C. "Moldindconbank" S.A.

Informațiile prezentate de furnizorii de comunicații electronice cu referire la acordurile de bază de utilizare a infrastructurii fizice de canalizare, pentru anul 2021, arată o creștere constantă a numărului acordurilor adiționale la acestea, care se datorează instalării noilor rețele magistrale de cablu prin metoda subterană, precum și re poziționării celor existente în infrastructura de canalizare.

Potrivit datelor prezentate, în anul de referință au fost semnate 54 de acorduri adiționale noi. Drept urmare, la sfârșitul perioadei de raportare, numărul total al acordurilor de bază constituia 59, iar numărul acordurilor adiționale la acestea totaliza 258. În Diagrama 2 este reflectată evoluția încheierii acordurilor de bază de utilizare a infrastructurii fizice de canalizare și a acordurilor adiționale la acestea, înregistrate în registrul ANRCETI (Diagrama 2).

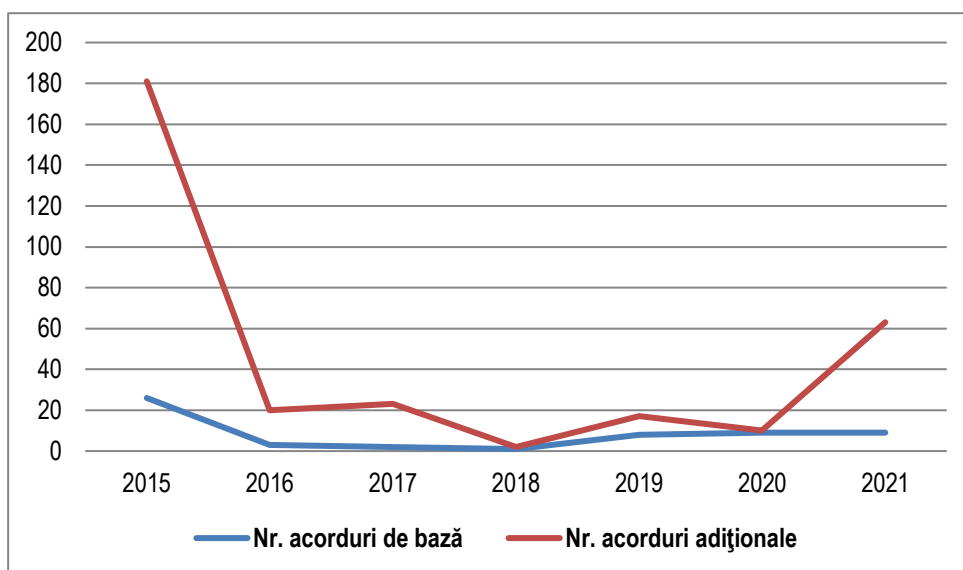


Diagrama 2. Numărul total al acordurilor de bază și al acordurilor adiționale de utilizare a infrastructurii fizice de canalizare

În anul 2021, au fost recepționate 3 acorduri de bază de utilizare a infrastructurii fizice de stâlpi încheiate de S.A., „Moldtelecom” cu Inspectoratul general al Poliției de frontieră, I.P. "Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică” și S.R.L. „Inovare Prim”.

Numărul acordurilor adiționale la acordurile de bază de utilizare a infrastructurii fizice de stâlpi a fost suplinit cu 39 de acorduri noi. Astfel, numărul total de acorduri de bază a infrastructurii fizice de stâlpi constituie 37, iar numărul acordurilor adiționale la acestea - 135. Evoluția acordurilor valabile, de bază și adiționale de utilizare a infrastructurii fizice de stâlpi este reprezentată în *Diagrama 3*.

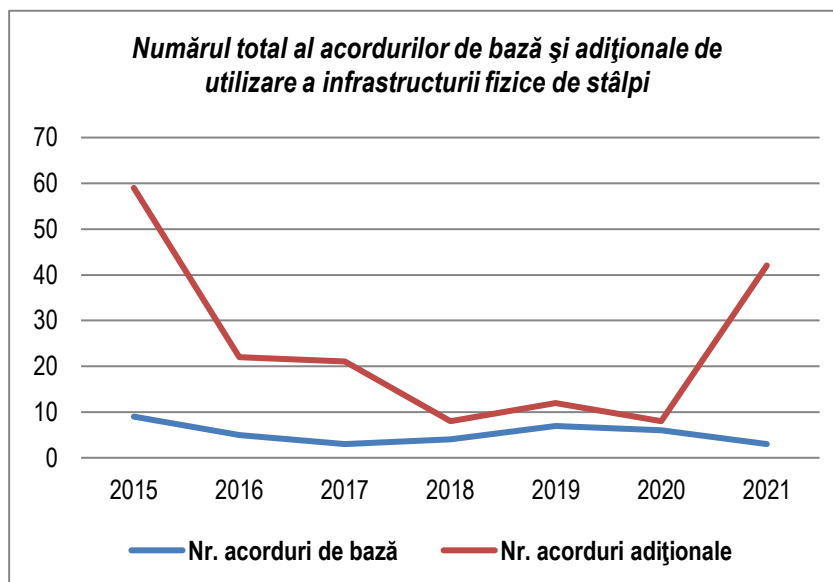


Diagrama 3. Numărul total al acordurilor de bază și al acordurilor adiționale de utilizare a infrastructurii fizice de stâlpi

3.3 Monitorizarea utilizării resurselor de numerotare

În conformitate cu legislația din domeniul comunicațiilor electronice în vigoare, ANRCETI gestionează resursele de numerotare telefonică din Planul național de numerotare și le atribuie furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice, care le utilizează pentru necesități proprii, le oferă abonaților sau altor persoane autorizate să presteze servicii publice.

În anul 2021, ANRCETI a monitorizat utilizarea resurselor de numerotare atribuite furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, verificând respectarea de către aceștia a condițiilor și regulilor de utilizare, stabilite în Procedura privind administrarea resurselor de numerotare telefonică, aprobată prin HCA nr. 58/2010.

Astfel, din numărul total al furnizorilor (35), care aveau obligația să prezinte rapoarte privind utilizarea resurselor de numerotare pentru anul 2021, 30 – și-au onorat obligația respectivă, iar cinci au neglijat norma legală.

Analiza efectuată arată că, 29 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 13 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 de mai jos.

Tabelul nr. 3. 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.	S.A.”Moldtelecom”	1444460	919987
2.	SRL”Starnet Soluții”	77500	53625
3.	S.A.”Orange Moldova”	55400	23731
4.	SRL”Sun Communications”	40400	7652
5.	SRL„Arax Impex”	26300	13667
6.	Alți furnizori (24 furnizori)	57260	19494
	Total	1701320	1038156

Tabelul nr. 4. 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	2764568
2.	„Moldcell”S.A.	2200000	1509358
3.	“Moldtelecom”S.A.	680000	543106
	Total	6280000	4817032

Tabelul nr. 5. 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.	S.A., „Moldtelecom”	4051	1600
2.	S.A., „Moldcell”	3800	3332
3.	S.A., „Orange Moldova”	3318	2876
4.	„ARAX-IMPEX” SRL	320	12
5.	„Global Network Technology” SRL	2	2
6.	„Pro Context” SRL	600	1
7.	„SPICE TELECOM” SRL	140	45
8.	„STARNET SOLUȚII” SRL	2002	495
9.	“VOIP SOLUȚIE” SRL	1101	23
10.	„FLY ONE” SRL	10	1
11.	„Net-Connect Internet” SRL	2000	2
12.	„Iristel Mol” SRL	1001	3
13	I.P. “STISC”	10	1
	Total	18355	8393

Din totalul de 6.280.000 numere atribuite furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice furnizate la puncte mobile, la sfârșitul perioadei de raportare erau utilizate 4.817.032 numere (76.7%), iar din 1.701.320 numere atribuite furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice furnizate la puncte fixe, erau utilizate 1.038.156 numere (61%). Din 18345 de numere atribuite pentru alte servicii (numere independente de locație, “Freephone”, “Premium rate” etc. din șirurile “1”, “3”, “8” și “9”), erau utilizate 8392 numere (45.75%).

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 4*.

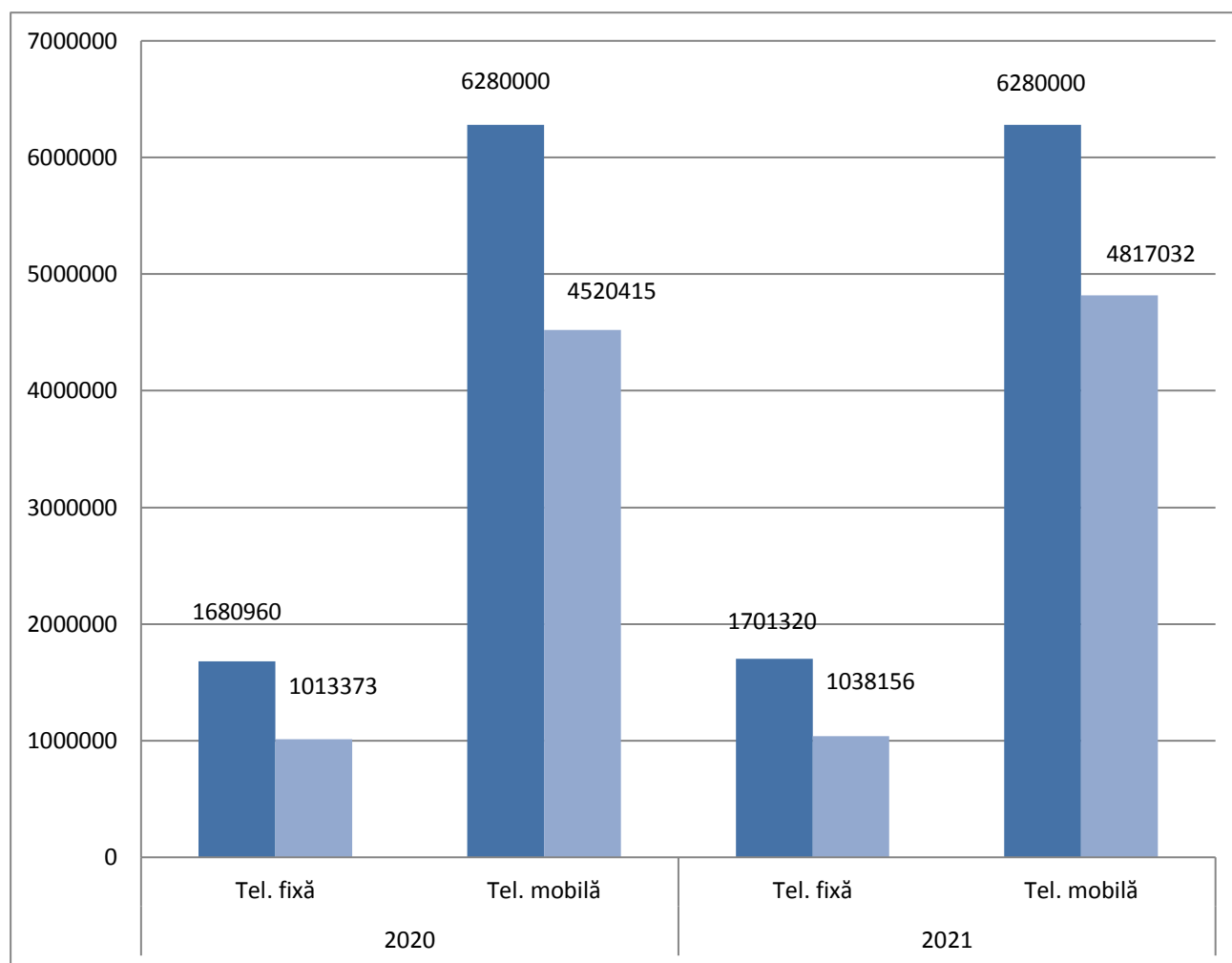


Diagrama 4. Gradul de utilizare a resurselor de numerotare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice furnizate la puncte fixe și mobile în perioada 2020 – 2021

Comparativ cu anul 2020, în anul 2021 se atestă o ușoară creștere 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 nr. 10/2019 privind indicatorii de calitate pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului.

Potrivit acestei Hotărâri, furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice au obligația de a măsura și a prezenta ANRCETI informația privind următorii indicatori:

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.*

Ponderea de prezentare a informațiilor menționate, în anul de referință, constituie 87 %, fapt ce atestă conformarea unui număr majoritar de furnizori la prevederile HCA 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 3 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.

În urma analizei valorilor indicatorilor de calitate tehnici ANRCETI constată următoarele:

- 1) *Valorile parametrilor de calitate referitoare serviciilor de voce și de mesaje scurte SMS furnizate prin rețele publice mobile celulare terestre sunt prezentate în Tabelul nr. 6.*

Tabelul nr. 6. Valorile 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}), [%]		Moldcell		Moldtelecom (Unite)		Orange Moldova	
		Semestrul 1, 2021	Semestrul 2, 2021	Semestrul 1, 2021	Semestrul 2, 2021	Semestrul 1, 2021	Semestrul 2, 2021
<i>Apreciere</i>	<i>Valori de referință</i>						
Foarte bun	$R_{BA} \leq 0,7$	0,042	0,11			0,001	0,002
Bun	$0,7 < R_{BA} \leq 1,4$						
Satisfăcător	$1,4 < R_{BA} \leq 2$						
Nesatisfăcător	$R_{BA} > 2$			3,28	7,3		
Rata apelurilor întrerupte (RAÎ), [%]		Moldcell		Moldtelecom (Unite)		Orange Moldova	
		Semestrul 1, 2021	Semestrul 2, 2021	Semestrul 1, 2021	Semestrul 2, 2021	Semestrul 1, 2021	Semestrul 2, 2021
<i>Apreciere</i>	<i>Valori de referință</i>						
Foarte bun	$RA\hat{I} \leq 0,7$	0,251	0,29	0,09	0,05	0,12	0,08
Bun	$0,7 < RA\hat{I} \leq 1,4$						
Satisfăcător	$1,4 < RA\hat{I} \leq 2$						
Nesatisfăcător	$RA\hat{I} > 2$						
Timpul de stabilire a apelului – Valoarea medie pe rețea a timpului de stabilire a apelului (\overline{T}_{SA}), [s]		Moldcell		Moldtelecom (Unite)		Orange Moldova	
		Semestrul 1, 2021	Semestrul 2, 2021	Semestrul 1, 2021	Semestrul 2, 2021	Semestrul 1, 2021	Semestrul 2, 2021
<i>Apreciere</i>	<i>Valori de referință</i>						
Foarte bun	$\overline{T}_{SA} \leq 5$					2,53	2,63
Bun	$5 < \overline{T}_{SA} \leq 10$	7,1	7,27	6,0	5,9		
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}), [%]		Moldcell		Moldtelecom (Unite)		Orange Moldova	
		Semestrul 1, 2021	Semestrul 2, 2021	Semestrul 1, 2021	Semestrul 2, 2021	Semestrul 1, 2021	Semestrul 2, 2021
<i>Apreciere</i>	<i>Valori de referință</i>						

Foarte bun	$R_{SMS} \geq 98,3$	98,5	98,7	98,87	99,05	100	99,99
Bun	$96,6 \leq R_{SMS} < 98,3$						
Satisfăcător	$95 \leq R_{SMS} < 96,6$						
Nesatisfăcător	$R_{SMS} < 95$						
Calitatea vocii evaluată conform MOS		Moldcell		Moldtelecom (Unite)		Orange Moldova	
Valoarea medie a notei MOS pe rețea		Semestrul 1, 2021	Semestrul 2, 2021	Semestrul 1, 2021	Semestrul 2, 2021	Semestrul 1, 2021	Semestrul 2, 2021
Aprecierea	Valori de referință						
Foarte bun	$MOS \geq 4$			-	-		
Bun	$3,5 \leq MOS < 4$	3,64	3,7	-	-	3,8	3,8
Satisfăcător	$3 \leq MOS < 3,5$			-	-		
Nesatisfăcător	$MOS < 3$			-	-		

2) Valorile parametrilor de calitate referitoare serviciul de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre sunt reflectate în Tabelul nr. 7.

Tabelul nr. 7. Valorile parametrilor de calitate referitoare serviciul de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre

Parametru de calitate		Valoarea medie înregistrată			
Viteza de transfer a datelor					
Viteza promovată de transfer a datelor, [Mbps]		Moldcell	Moldtelecom (Unite)	Orange Moldova	
	Download	300	175	300	
	Upload	50	50	50	
Viteza maximă estimată de transfer a datelor, [Mbps]	UMTS	Download	26,2	33,54	27,35
		Upload	14,0	4,2	3,8
	LTE	Download	264,2	165,102	129,36
		Upload	50,1	45,28	46,06
Viteza medie de transfer al datelor în direcția descendentă (download) ($\overline{V_{DL(r)}}$), [kbps]		Moldcell	Moldtelecom (Unite)	Orange Moldova	
Aprecierea	Valori de referință				
Foarte bun	$\overline{V_{DL(r)}} \geq 10\ 240$	46 172,00	28 183,35	85 569.39	

Bun	$10\ 240 > \overline{V_{DL(r)}} \geq 6\ 144$			
Satisfăcător	$6\ 144 > \overline{V_{DL(r)}} \geq 2\ 048$			
Nesatisfăcător	$\overline{V_{DL(r)}} < 2\ 048$			
Viteza medie de transfer al datelor în direcția ascendentă (upload) ($\overline{V_{UL(r)}}$), [kbps]		Moldcell	Moldtelecom (Unite)	Orange Moldova
<i>Aprecierea</i>	<i>Valori de referință</i>			
Foarte bun	$\overline{V_{UL(r)}} \geq 3\ 072$	10 031,3	11 894,35	38 129,96
Bun	$3\ 072 > \overline{V_{UL(r)}} \geq 1\ 024$			
Satisfăcător	$1\ 024 > \overline{V_{UL(r)}} \geq 512$			
Nesatisfăcător	$\overline{V_{UL(r)}} < 512$			
Timpul de descărcare completă a paginii WEB – Valoarea medie pe rețea a timpului de descărcare completă a paginii WEB ($\overline{T_{WEB(r)}}$), [s]		Moldcell	Moldtelecom (Unite)	Orange Moldova
<i>Aprecierea</i>	<i>Valori de referință</i>			
Foarte bun	$\overline{T_{WEB(r)}} \leq 5$	2,63		1,46
Bun	$5 < \overline{T_{WEB(r)}} \leq 10$		7,7	
Satisfăcător	$10 < \overline{T_{WEB(r)}} \leq 15$			
Nesatisfăcător	$10 < \overline{T_{WEB(r)}} \leq 15$			
Întârzierea de transfer al pachetelor de date – Valoarea medie pe rețea a întârzierii de transfer al pachetelor de date ($\overline{\hat{T}_{PD(r)}}$), [ms]		Moldcell	Moldtelecom (Unite)	Orange Moldova
<i>Aprecierea</i>	<i>Valori de referință</i>			
Foarte bun	$\overline{\hat{T}_{PD(r)}} \leq 50$			24,9
Bun	$50 < \overline{\hat{T}_{PD(r)}} \leq 100$	65,85	51,17	
Satisfăcător	$100 < \overline{\hat{T}_{PD(r)}} \leq 150$			
Nesatisfăcător	$\overline{\hat{T}_{PD(r)}} > 150$			
Rata pierderii de pachete de date – Valoarea medie pe rețea a ratei pierderii de pachete de date ($\overline{RP_{PD(r)}}$), [%]		Moldcell	Moldtelecom (Unite)	Orange Moldova
<i>Aprecierea</i>	<i>Valori de referință</i>			

Foarte bun	$\overline{RP}_{PD(r) \leq 1}$	0,94	0,1	0,04
Bun	$1 < \overline{RP}_{PD(r) \leq 2}$			
Satisfăcător	$2 < \overline{RP}_{PD(r) \leq 3}$			
Nesatisfăcător	$\overline{RP}_{PD(r) > 3}$			

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

Remarcăm că pentru serviciul dat valorile parametrilor de calitate se prezintă în funcție de tipul rețelei/tehnologiei de acces – FTTx, Ethernet, xDSL, GPON, DOCSIS. În conformitate cu informațiilor prezentate de către furnizori constatăm că cele mai răspândite tehnologii de acces sunt FTTx și Ethernet, valorile medii a vitezelor de transfer al datelor prin acestea tehnologii sunt prezentate în Tabelul nr. 8.

Tabelul nr. 8. *Valorile medii a 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	159,5
	Upload	170,2
Ethernet	Download	209,1
	Upload	207,3
Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]		
FTTx	Download	193,2
	Upload	196,1
Ethernet	Download	181,3
	Upload	181,5
Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]		
FTTx	Download	91,7
	Upload	92,1
Ethernet	Download	100,0
	Upload	101,2
Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]		
FTTx	Download	246,8
	Upload	250,1
Ethernet	Download	336,5
	Upload	335,3

3.5 Monitorizarea evoluției portabilității numerelor de telefon

Portabilitatea numerelor de telefon este serviciul pus la dispoziția utilizatorilor de servicii de comunicații electronice, care permite păstrarea numărului de telefon atunci când aceștia își schimbă furnizorul de servicii. Acest serviciu oferă utilizatorilor libertatea de a alege furnizorul de servicii și posibilitatea de a contracta servicii calitative la prețuri mai atractive.

Pe parcursul anului 2021, au fost portate 86413 numere de telefon, dintre care: 85340 (circa 99%) numere de telefonie mobilă și 1073 (circa 1%) numere de telefonie fixă, atestându-se o creștere a cantității totale a numerelor portate cu 17983 numere.

Media lunară de portări în anul 2021 a fost în creștere, față de anul precedent, de la 5702 în 2020 la 7201 de portări. În lunile septembrie, decembrie și ianuarie, au fost portate cele mai multe numere: 8410, 8326 și, respectiv, 8070.

Din cele peste 85340 numere de telefonie mobilă portate în anul 2021, cele mai multe numere – 32577 (circa 38%) a primit în rețeaua sa S.A. „Moldtelecom” (Unite)”. În rețeaua S.A. „Moldcell” au fost portate 31876 numere (circa 37%), iar în rețeaua S.A. „Orange Moldova” – 20887 (circa 25%). (Tabelul nr. 5)

Totodată, din cele 1073 numere de telefonie fixă portate, cele mai multe numere au fost portate în rețelele companiilor SRL „Starnet Soluții” - 295 numere (circa 27%), S.A. „Moldtelecom” – 267 numere (circa 25%), S.A. „Orange Moldova” – 211 numere (circa 20%) și S.A. „Moldcell” – 146 numere (circa 13%), în rețelele alor furnizori au fost portate 154 numere (circa 15%).

În total, în cei 8 ani de când portabilitatea numerelor telefonice a fost implementată în Republica Moldova, au fost portate între rețele – 428191 de numere, dintre care: 405502 sunt numere de telefonie mobilă și 22689 sunt numere de telefonie fixă.

În *Diagrama 5* este expusă evoluția procesului de portare a numerelor de telefonie mobilă și fixă în anii 2017 – 2021.

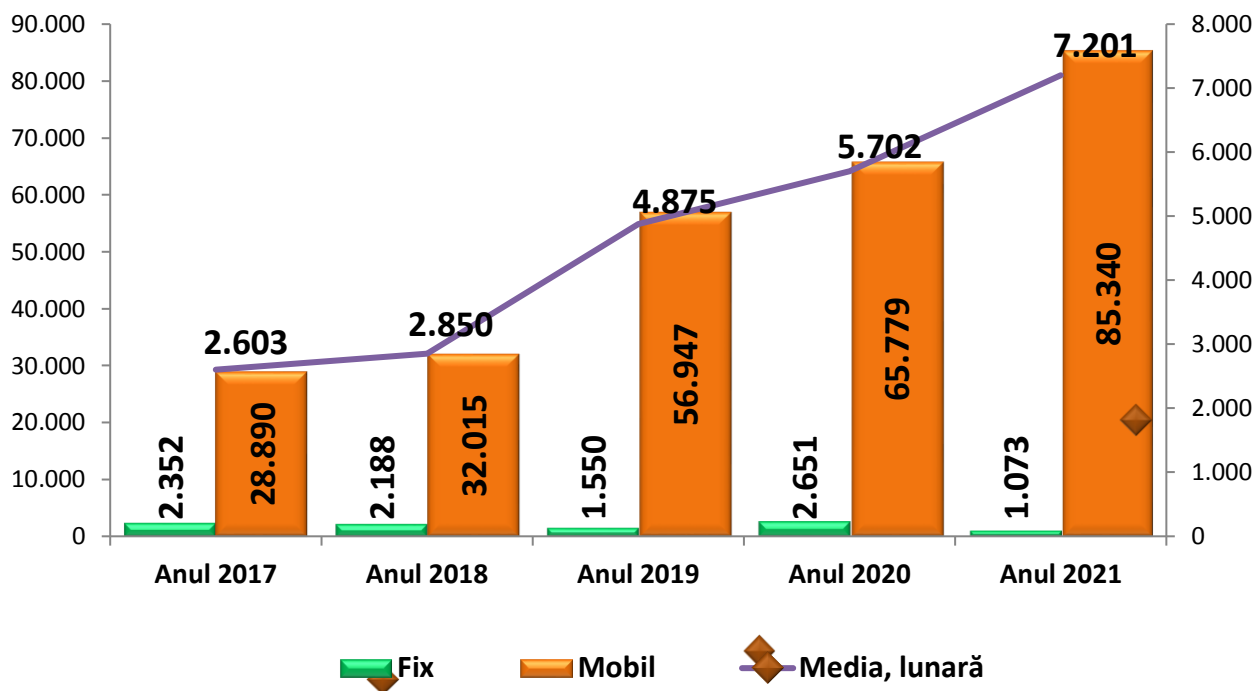


Diagrama 5. *Evoluția procesului de portare a numerelor de telefonie mobilă și fixă și media lunară în anii 2017 – 2021.*

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.

Utilizatorii serviciilor de comunicații electronice pot obține detalii cu privire la procedura de portare a numerelor de telefon accesând site-ul www.portare.md. Totodată, site-ul include și un motor de căutare prin intermediul căruia se poate afla în care rețea funcționează orice număr de telefon folosit în Republica Moldova, chiar, dacă a fost portat.

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

În perioada anului 2021, activitatea de control desfășurată de către ANRCETI, a fost axată pe:

- analiza informației cuprinse în documente cu diverse subiecte parvenite de la persoane fizice, juridice, dar și de la instituțiile publice;
- supravegherea procesului de conformare a furnizorilor la cerințele ce se conțin în actele de reglementare emise de către ANRCETI;
- informarea furnizorilor despre drepturile și obligațiile care le revin în baza autorizării generale, prevederile noilor acte normative și de reglementare aprobate de către Consiliul de Administrație al ANRCETI.

În conformitate cu Planul controalelor planificate pentru anul 2021, ANRCETI a efectuat 50 de controale pe domeniul comunicațiilor electronice și poștale, dintre care 48 de controale au fost planificate și 2 controale inopinate.

În urma acțiunilor de control au fost constatate diverse încălcări ale legislației din domeniul comunicațiilor electronice și anume:

- nerespectarea condițiilor autorizării generale;
- neprezentarea în termenele stabilite a rapoartelor statistice;
- neprezentarea în termenele stabilite a rapoartelor privind veniturile provenite din activitatea în domeniul comunicațiilor electronice sau informația din rapoarte nu era veridică.

În rezultatul controalelor efectuate, ANRCETI a emis 21 de prescripții, prin care au fost acordate termene pentru remedierea încălcărilor. Toate încălcările depistate au fost înlăturate în procesul desfășurării controlului sau în termenele stabilite de către ANRCETI.

3.7 Constatarea și examinarea contravențiilor

În perioada de raport, ANRCETI, în calitate de organ de constatare a contravențiilor în domeniile din competența sa, a constatat 76 de contravenții, care au fost reflectate în 76 de procese-verbale. Cauzele contravenționale inițiate de ANRCETI au vizat 52 persoane juridice și 24 persoane fizice.

Drept temei pentru pornirea cauzelor contravenționale au servit:

-62 sesizări parvenite din partea furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice, a organelor de asigurare a ordinii publice și alte organe abilitate (SA „Moldtelecom”, SRL „Starnet”, IP Ialoveni, IP Ungheni, IP Centru, IP Buiucani, SRL „Metical”, ÎM „Orange”, IP Criuleni, IP Ștefan Vodă, ÎS „Radiocomunicații”, IP Leova, Consiliul Audiovizualului, IP Râșcani, IP Botanica, IP Orhei);

-14 autosesizări ale ANRCETI.

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

-42 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);

-17 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);

-5 procese-verbale prin care s-a constatat comiterea contravenției prevăzute și sancționate conform art. 250 alin. (2¹) din CC (omiterea executării prescripției cu privire la remedierea abaterilor de la reglementările în domeniul comunicațiilor poștale sau de la normele tehnice privind mijloacele radioelectronice utilizate în scopuri civile care emit unde electromagnetice);

-4 procese-verbale prin care s-a constatat comiterea contravenției prevăzute și sancționate conform art. 255 (deteriorarea intenționată a liniilor, instalațiilor, echipamentelor de comunicații electronice și poștale) din Codul contravențional.

-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. 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);

-1 proces-verbal prin care s-a constatat comiterea contravenției prevăzute și sancționate conform art. 250 alin. (7) din CC (executarea lucrărilor de construcție în zonele de protecție a liniilor, cablurilor și instalațiilor de comunicații electronice fără autorizația proprietarului acestor linii, cabluri și instalații);

-1 proces-verbal prin care s-a constatat comiterea contravenției prevăzute și sancționate conform art. 251 alin. (3) din CC (emisia electromagnetică intenționată, care produce perturbații prejudiciabile altor mijloace tehnice de radiocomunicații);

- 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);
- 1 proces-verbal prin care s-a constatat comiterea contravenției prevăzute și sancționate conform art. 254 din CC (executarea lucrărilor în domeniul comunicațiilor electronice fără acordul proprietarului terenului sau al unui alt bun imobil ori în lipsa hotărârii judecătorești privind executarea acestor lucrări).

În rezultatul examinării cauzelor contravenționale, portivit deciziilor conducerii ANRCETI, contravenienților le-au fost aplicate sancțiuni contravenționale sub formă de amendă, în mărime de 391250 lei (7825 u.c.).

Totodată, în perioada de referință, inspectorii Direcției Control și Asistență Juridică, în calitate de agenți constatați și/sau reprezentanți ai ANRCETI, au participat la examinarea a 6 cauze contravenționale examinate în fond de către Judecătoria Chișinău.

4. Asigurarea protecției drepturilor utilizatorilor finali

4.1. Examinarea și soluționarea petițiilor

ANRCETI este autoritatea de reglementare, care își desfășoară activitatea în domeniile de competență, în conformitate cu actele normative relevante, fiind abilitată cu un șir de funcții, inclusiv ce țin de protecția utilizatorului final.

Astfel, potrivit art. 8 alin. (1), alin. (6), art. 9 alin. (1) lit. f), s), t) și art. 13 alin. (1) lit. b) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241/2007, ANRCETI supraveghează/monitorizează respectarea legislației în domeniul comunicațiilor electronice de către furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, examinează și soluționează, în limitele competențelor, litigiile/neînțelegerile apărute între utilizatori și furnizori/operatori, examinează și soluționează petițiile utilizatorilor finali.

Totodată, potrivit art.4 alin.(2) lit d) și l) din Legea comunicațiilor poștale nr.36/2016, ANRCETI supraveghează/ controlează îndeplinirea obligațiilor impuse furnizorului de serviciu poștal universal și respectarea condițiilor regimului de autorizare generală de către furnizorii de servicii poștale, precum și examinează și soluționează, în limitele competențelor, reclamațiile utilizatorilor de servicii poștale.

În conformitate cu prevederile capitolului VI din Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului, aprobat prin HCA nr. 48/2013, cu modificările ulterioare, orice utilizator final este în drept să pretindă furnizorului remedierea deficiențelor apărute în cadrul furnizării serviciilor contractate, prin depunerea unei reclamații.

Petițiile se examinează și soluționează de către ANRCETI, în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116 din 19 iulie 2018 (*în continuare – Cod 116/2018*), în cadrul procedurii administrative inițiate la data înregistrării acestora și finalizate, în termen de 30 zile, cu excepția cazurilor complexe și excepționale, când acest termen poate fi prelungit cu 15 și, respectiv, 90 zile.

Pe parcursul anului 2021, ANRCETI a înregistrat 141 de petiții (cereri, sesizări/propuneri) parvenite de la persoane fizice și/sau juridice din Republica Moldova, dintre care 129 petiții vizează servicii de comunicații electronice, 8 petiții - servicii de comunicații poștale, iar 4 petiții - servicii din domeniile care nu cad sub incidența ANRCETI.

Petițiile pot fi clasificate după anumite criterii:

- *După modul de depunere:*

- a) depuse în scris la autoritatea publică ori expediată prin poștă sau fax – 104 petiții;
- b) transmise în formă electronică – 33 petiții;
- c) depuse verbal (în cadrul audienței la persoanele din cadrul ANRCETI, responsabile de relațiile cu petiționarii), fiind consemnate într-un proces-verbal – 4 petiții.

- *După modul de adresabilitate:*

- a) 76 petiții – au fost adresate direct către ANRCETI;
- b) 65 petiții – au parvenit prin intermediul altor instituții ale Republicii Moldova (Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, Cancelaria de Stat, Ministerul Economiei și

Infrastructurii, Inspectoratul General de Poliție, Aparatul Președintelui Republicii Moldova, Parlamentul Republicii Moldova, Comisia Națională a Pieții Financiare a Republicii Moldova, Vicepreședintele Parlamentului Republicii Moldova, Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale ș.a.).

- *După poziționarea geografică a petiționarilor:*

- a) Chișinău – 96;
- b) Bălți – 10;
- c) Orhei – 4;
- d) Anenii Noi - 2;
- e) Cahul – 2;
- f) Criuleni, Comrat, Ceadâr-Lunga, Vulcănești, Ialovenii, Rîșcani, Fălești, Dubăsari, Căușeni, Taraclia, Ștefan Vodă, Edineț, Florești – câte 1.

Notă: 13 petiții au parvenit prin intermediul poștei electronice, fără indicarea locului de trai a petiționarului.

- *După categoriile de adresanți:*

- a) 134 de petiții – au fost înaintate de către persoane fizice;
- b) 4 petiții – au fost adresate de persoane juridice;
- c) 3 petiții – au fost semnate de un grup de persoane.

Din cele 141 petiții înregistrate la ANRCETI:

- a) 119 petiții – au stat la baza inițierii procedurilor administrative, care au fost finalizate:
 - prin anumite operațiuni administrative sau acte reale – 106 petiții,
 - prin constatarea renunțării tacite a petiționarilor – 13 petiții;
- b) 18 petiții – au fost conexate la dosarele deja existente;
- c) 4 petiții – au fost remise conform competenței către CCA, MEI/MIDR, APCSP și IGP.

În rezultatul analizei sistemice a petițiilor adresate ANRCETI în 2021, se constată că utilizatorii serviciilor de comunicații electronice semnalează, în mod special, dezacordul cu:

- a) aplicarea de către furnizori a taxei de penalitate, urmare a rezilierii contractelor, înainte de expirarea perioadei minime stabilite;
- b) întârzierea mesajelor de informare privind starea conturilor utilizatorilor, fapt ce duce la depășirea limitei de credit, a traficului internet mobil extra-abonament, respectiv, la majorarea semnificativă a plăților pentru serviciile utilizate;
- c) calitatea serviciilor furnizate;
- d) modul de facturare a serviciilor, în special, furnizate în roaming.

Totodată, specialiștii ANRCETI au constatat că, în anul 2021, utilizatorii serviciilor de comunicații electronice sunt nemulțumiți și de acțiunile Furnizorilor în ceea ce ține de recuperarea creanțelor prin procedura extrajudiciară.

Principalele probleme semnalate de utilizatorii de servicii poștale au fost legate de deteriorarea trimiterilor poștale și rambursarea sumelor pentru coletele care nu au fost livrate.

Informația statistică privind tematicile abordate în petițiile adresate ANRCETI, în perioada ianuarie – decembrie 2021, este prezentată în tabelul ce urmează.

Tabelul nr. 9. Date statistice privind tematicile invocate în petiții

Tematica/aspecte semnalate	Nr. petiții	Note
Comunicații electronice		
Rezilierea contractelor:		
✓ Taxa de reziliere	32	
✓ Recuperarea creanțelor prin procedura extrajudiciară	7	
Nerespectarea contractelor:		
✓ Abonament	6	
✓ Limita de credit	3	
✓ Livrare echipamente	3	
✓ Clauze abuzive	4	
✓ Suspendare servicii	3	
✓ Înlăturarea deranjamentelor	8	
Facturare:		
✓ Suma facturată	22	
✓ Extragerea fără acord a mijloacelor bănești	6	
✓ Restituirea sumei depuse pe cont	3	
Portabilitate	4	
Roaming	4	
Acoperire:		
✓ Servicii de telefonie mobilă	4	
✓ Servicii de acces la Internet	3	
✓ Servicii de telefonie fixă	1	
✓ Servicii TV	2	
✓ Grila TV	1	
✓ Sistarea temporară a serviciilor de telefonie mobilă și acces la internet	2	
✓ Modul de instalare a rețelelor de comunicații electronice	3	
Calitate nesatisfăcătoare servicii:		
✓ Internet fix	3	
✓ Internet mobil	2	
✓ Telefonie mobilă	3	
✓ TV	2	

Altele	9	
Comunicații poștale		
Deteriorare/pierdere trimitere	3	
Despăgubiri	3	
Facturare	1	
Dezacord cu planul de emiteră a mărcilor poștale	1	

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

Toate petițiile înregistrate la ANRCETI, au fost examinate în termenul stabilit de Codul 216/2018 și soluționate, în cazul în care problemele abordate au fost calificate ca 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 raport, a continuat să funcționeze, conform Regulamentului aprobat prin Ordinul Directorului ANRCETI, 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 activitate ale ANRCETI.

Solicitățile de informații și de consultări sunt recepționate și înregistrate într-un Registru de evidență a apelurilor corespunzătoare și direcționate, după competență, responsabililor din cadrul subdiviziunilor ANRCETI, care oferă răspunsuri la solicitările de informații și întrebările cetățenilor, propunându-le totodată recomandări pentru soluționarea problemelor semnalate.

Pe parcursul anului 2021, prin intermediul liniei telefonice instituționale, au fost recepționate 185 de apeluri, prin care au fost semnalate un șir de probleme, în special ce țin de:

- taxa de reziliere anticipată a contractelor;
- calitatea serviciilor de comunicații electronice;
- sumele înaintate spre achitare;
- 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 și în condițiile legislației în vigoare, suportul juridic/tehnic/informațional necesar, dar și recomandările de rigoare.

4.3 Lansarea aplicației on-line ”Comparatorul de oferte pentru serviciile mobile”

La sfârșitul anului 2021, Agenția a lansat aplicația web "Comparatorul de oferte pentru servicii mobile" (<https://comparator.anrceti.md>) (în continuare – *Comparator*), cu scopul de a pune la dispoziția utilizatorilor un instrument independent, echidistant și noncomercial, care să îi asiste la alegerea celei mai bune oferte de servicii mobile pentru nevoile lor.

Comparatorul (însoțit de un spot video) are un caracter exclusiv informativ și oferă utilizatorilor posibilitatea de a compara ofertele de telefonie mobilă și Internet existente pe piață, înainte de a alege un anumit furnizor sau o anumită ofertă. Accesul utilizatorilor la Comparator este gratuit și nu este condiționat în niciun fel, utilizatorul având acces instant la toate ofertele publicate de furnizorii de servicii de comunicații mobile în baza de date a Comparatorului.

Comparatorul realizează analize comparative ale ofertelor-tip de furnizare a serviciilor de telefonie mobilă și Internet mobil existente pe piață, oferind un Clasament al ofertelor din punct de vedere al prețului și a altor elemente componente din oferte. Sistemul ordonează lista ofertelor selectate, strict în ordinea crescătoare a prețului fiecărei oferte. Pe baza informațiilor obținute, utilizatorii sau potențialii utilizatori pot face o alegere în cunoștință de cauză, atât în ceea ce privește furnizorul, cât și în ceea ce privește o anumită ofertă de servicii.

Toate elementele ofertelor de comunicații mobile sunt introduse în aplicație de către furnizori, corectitudinea acestor informații fiind în exclusivitate responsabilitatea furnizorilor concurențiali. Informațiile din ofertele afișate de Comparator privind prețul de furnizare și condițiile contractuale sunt generale, dar pot avea și caracteristici particulare, de la caz la caz, care nu pot fi introduse în aplicație de furnizori. Aplicația nu ia în calcul ofertele negociate/personalizate, ci doar ofertele publice pentru serviciile de telefonie mobilă și Internet mobil, publicate pe paginile oficiale ale furnizorilor Î.M.”Orange Moldova” S.A., Î.M.”Moldcell” S.A. și ”Moldtelecom” S.A.

Deși prețul este esențial în alegerea unei oferte, utilizatorii pot selecta elemente importante ale ofertelor comerciale prezentate, cum ar fi: bonusurile aplicate, traficul Internet și minutele incluse, informații despre eventualele promoții, alte beneficii, penalități în caz de reziliere etc.

Aplicația online pentru compararea ofertelor de comunicații mobile a fost implementată de Agenție în contextul promovării și protejării intereselor utilizatorilor, prin asigurarea posibilității de a alege servicii, prețuri și calitate, precum și de a face evaluări independente ale costului variantelor alternative de utilizare (a se vedea art. 8 - 10 și art. 65 din Legea comunicațiilor electronice nr. 241/2007).

5. Comunicare și cooperare internațională

5.1 Transparența procesului decizional

Potrivit prevederilor Legii privind transparența în procesul decizional nr. 239/2008 și Hotărârii Guvernului Republicii Moldova ”Cu privire la mecanismul de consultare publică cu societatea civilă în procesul decizional” nr. 967/2016, ANRCETI a publicat pe pagina web oficială proiectele de decizii și materialele aferente acestora. În acest sens, ANRCETI, a oferit posibilitatea cetățenilor și altor părți interesate să participe în procesul de elaborare a proiectelor de acte normative cu impact asupra piețelor de servicii de comunicații electronice și servicii poștale. Proiectele de hotărâri au fost elaborate cu respectarea prevederilor Legii privind actele normative nr.100/2017.

În anul 2021, ANRCETI a consultat public și a aprobat 14 hotărâri ale Consiliului de Administrație, în cadrul a 6 ședințe publice. În perioada consultărilor publice, ANRCETI, a primit din partea persoanelor interesate 75 de recomandări pe marginea proiectelor expuse la consultare, majoritatea dintre care au adus beneficii pentru definitivarea și perfecționarea proiectelor de hotărâri ale Consiliului de Administrație al ANRCETI.

Procesul de consultare publică a proiectelor de Hotărâri ale Consiliului de Administrație al ANRCETI în anul 2021

Denumirea indicatorilor	Numărul
Numărul hotărârilor adoptate	14
Numărul total al recomandărilor recepționate	75
Numărul întrunirilor consultative, dezbaterilor publice și ședințelor publice	6
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 Comunicarea cu mass-media

În anul 2021, ANRCETI a continuat informarea publicului larg despre activitatea sa în materie de control, monitorizare și reglementare a sectoarelor de comunicații electronice și poștale. Căile de comunicare cu aceștia au fost, în special, comunicatele de presă publicate de către ANRCETI pe site-ul www.anrceti.md, dar și răspunsurile la solicitările parvenite din partea presei și a tuturor părților interesate.

În perioada de raport, ANRCETI a remis reprezentanților mass-media 52 de comunicate de presă, dintre care 36 - cu subiecte ce vizează evoluția piețelor de comunicații electronice și poștale. Subiectele și faptele expuse în comunicatele de presă au fost reflectate și publicate, în mare parte, în presa electronică.

5.3 Cooperare internațională

În anul 2021, ANRCETI și-a desfășurat activitatea asigurând o bună colaborare pe plan extern cu autoritățile de reglementare din UE și din țările Parteneriatului Estic, precum și cu organizațiile internaționale de profil.

În pofida restricțiilor legate de pandemie, ANRCETI a reușit să participe la un șir de evenimente organizate la nivel european și internațional în domeniul comunicațiilor electronice și poștale, atât în format online cât și cu prezență fizică. Ambele forme de participare au contribuit la dezvoltarea nivelului de profesionalism al specialiștilor pe diferite aspecte de reglementare și întărirea capacităților instituționale ale ANRCETI.

Conform Planului de acțiuni privind implementarea Acordului de Asociere Republica Moldova – Uniunea Europeană, care prevede participarea la activitatea structurilor specializate din cadrul Parteneriatului Estic (*Titlul IV, Art. 100*), specialiștii ANRCETI au continuat activitatea în cadrul Grupului autorităților de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice din țările PaE (în continuare - Grupul EaPeReg). Acest grup reunește autoritățile de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice din cele șase țări ale PaE și are misiunea de a asigura schimburi permanente de informații și experiență între reglementatorii din țările PaE și cele din statele membre ale UE, în vederea armonizării cadrului juridic național la standardele UE și aplicarea celor mai bune practici europene de reglementare.

Grupul EaPeReg își desfășoară activitatea în cadrul Inițiativei EU4Digital a Comisiei Europene și în comun cu experții europeni conlucrează activ la elaborarea și aprobarea unor documente necesare pentru reglementarea și dezvoltarea sectorului de comunicații electronice și pentru facilitarea accesului consumatorilor la servicii de calitate la preturi accesibile.

Astfel, în 2021, conform Planului de Lucru al Grupului EaPeReg, au avut loc în mod tradițional ședințele plenare, în cadrul cărora au fost prezentate realizările EaPeReg și a Grupurilor de experți, în comun cu echipa proiectului EU4Digital, pe fiecare dimensiune de activitate, precum și acțiunile ulterioare care urmează a fi întreprinse în vederea realizării priorităților principale de activitate, inclusiv organizarea evenimentelor-cheie ale EaPeReg, intensificarea cooperării dintre EaPeReg și BEREC, UIT, etc.

În cadrul, celei de-a 18-a ședințe plenare, au avut loc alegerile Președintelui EaPeReg pentru anul 2022, această atribuție urmând să fie exercitată de către autoritatea de reglementare din Armenia.

Printre cele mai importante realizări ale Grupurilor de experți din cadrul EaPeReg, se numără: definitivarea textelor Acordului Regional de Roaming și Acordului Regional privind Spectrul de frecvențe radio (*Acord regional privind condițiile tehnice armonizate între administrațiile țărilor Parteneriatului estic (Republica Armenia, Republica Azerbaidjan, Republica Belarus, Georgia, Republica Moldova și Ucraina) pentru Rețele de radiocomunicații mobile terestre în benzile de frecvență 694-790 MHz și 3,4-3,8 GHz*) și coordonarea acestora la nivel național, cu ministerele de resort, în vederea pregătirii pentru semnarea oficială a acestora.

Totodată, Grupul EaPeReg, inclusiv delegații ANRCETI, au participat la Summit-ul platformelor de reglementare BEREC-EaPeReg-EMERG-Regulatel, în cadrul căruia reprezentanții autorităților de reglementare din țările UE, latino-americane, a celor din zona Euro-Mediteraniană și a celor din Parteneriatul Estic au pus în discuție provocările cu care se confruntă sectorul privind asigurarea conectivității (decalajul digital) în perioada post-Covid, cu exemple de soluții și bune practici din diferite regiuni. De asemenea, reprezentanții celor patru platforme de reglementare și-au exprimat interesul de a promova un dialog de cooperare regional, au discutat modul în care poate fi consolidată această cooperare în vederea abordării provocărilor legate de asigurarea conectivității într-un mediu digital, semnând în acest sens Declarația comună *”Conectivitate și cooperare într-o lume digitală”*.

În contextul colaborării cu Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor (UIT), ANRCETI în comun cu Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale, au participat la un studiu de caz privind reglementarea prin colaborare, cu genericul *”Inițiativa regională UIT pentru Europa privind infrastructura de bandă largă,*

radiodifuziune și managementul spectrului”. Specialiștii ANRCETI au participat la elaborarea componentelor acestei inițiative:

- a) chestionarul privind reglementarea de generația a cincea (G5), compus din 50 de întrebări despre domeniile de colaborare între agenții guvernamentale și ministere;
- b) interviurile în cadrul cărora au fost abordate aspectele practice și opiniile părților interesate naționale cu privire la reglementarea G5 și identificarea acțiunilor pentru evoluția acesteia;
- c) narațiunea studiului de caz, care a reprezentat o analiză efectuată de către experții UIT, a faptelor și constatărilor adunate prin chestionar și interviuri, cu accent pe cele mai bune practici curente și direcții pentru perfecționare ulterioară;
- d) documentul de politică la nivel înalt, constituit în baza celor trei componente anterioare și reunind cele mai importante constatări ale acestei activități, menit să ofere factorilor de decizie și autorităților de reglementare din domeniul TIC o mai bună înțelegere a valorii și beneficiilor reglementării prin colaborare.

În perioada de raport specialiști din cadrul ANRCETI au participat la următoarele conferințe, seminare, mese rotunde, grupuri de lucru organizate în regim on-line de către organismele naționale, regionale și internaționale:

- ✓ Conferința ”Reglementări naționale și standardele juridice internaționale în domeniul protecției drepturilor consumatorului”, organizat de Academia Ștefan cel Mare MAI RM;
- ✓ Masă rotundă internațională privind practicile de combatere a materialelor de abuz sexual al copiilor, organizat de Centrul Internațional ”La strada” în parteneriat cu INHOPE; (
- ✓ Forumul de guvernanță a Internetului din Republica Moldova cu participarea experților internaționali;
- ✓ Conferința internațională cu genericul ”Inteligența Artificială, Inovațiile și proprietatea intelectuală” organizată de AGEPI;
- ✓ EU4DIGITAL improving cyber resilience in the EAP countries - cybersecurity component;
- ✓ Evenimentul public de prezentare a noului Raport Alternativ: Șapte ani de implementare a Acordului de Asociere UE-Republica Moldova;
- ✓ Atelierul privind Protecția Datelor și Cooperarea Publică-Privată, organizat de Consiliul Europei în cadrul Proiectului „Acțiunea privind criminalitatea informatică pentru reziliența cibernetică în regiunea Parteneriatului Estic”; Atelierul Regional privind infrastructura de bază și securitatea cibernetică în rețelele 5G, prin intermediul instrumentului de asistentă tehnică al Comisiei Europene TAIEX.
- ✓ Sedintele Plenare ale ERGP, în cadrul cărora s-a discutat și aprobat Programul de lucru ERGP pentru 2022, document care stabilește sarcinile ERGP, în conformitate cu pilonii strategici din Strategia pe termen mediu a ERGP 2020-2022:
 - 1) revizuirea cadrului juridic al sectorului poștal;
 - 2) promovarea unei piețe unice poștale competitive a UE
 - 3) abilitarea utilizatorilor finali și asigurarea Serviciului Poștal Universal orientat spre utilizator.

Acestea sunt doar o parte din evenimentele la care au participat reprezentanții ANRCETI. În pofida faptului că majoritatea dintre ele au avut loc în regim online, posibilitatea de a discuta , împărtăși experiența și a prelua cele mai reușite practici de reglementare, de la experții din UE, a fost utilă și binevenită, asigurând perfecționarea profesională și instituțională a specialiștilor ANRCETI.

În anul 2022 vor fi continuate activitățile în cadrul EaPeReg, în conformitate cu Planul de Lucru, inclusiv activitățile din cadrul Grupurilor de experți. De asemenea, se preconizează desfășurarea unui proiect de asistență tehnică finanțat de către Ministerul de Externe al Poloniei și realizat de către experții oficiului de Telecomunicații din Polonia (UKE), care prevede un schimb de experiență privind subiecte de reglementare prioritare selectate de ambele părți.

6. Consolidarea capacității instituționale și a resurselor umane

Întru implementarea prevederilor Legii nr. 229/2010 destinată controlului intern managerial, în anul 2021, au fost create premise importante pentru dezvoltarea instituțională, prin emiterea Ordinului ANRCETI cu privire la organizarea implementării în cadrul ANRCETI a sistemului de control intern managerial, nr. 7/i din 20.04.2021, dar și prin realizarea unei analize complexe a situației ANRCETI la capitolul control intern managerial. Rezultatul analizei și autoevaluării instituționale a sistemului de control intern managerial al ANRCETI realizate în anul 2021 a declanșat exercițiul de planificare a activităților de îmbunătățire a performanțelor instituției din perspectiva implementării în cadrul ANRCETI a standardelor naționale de control intern managerial în sectorul public, aprobate prin Ordinul Ministerului Finanțelor Republicii Moldova, nr. 189 din 05.11.2015.

Pentru eficientizarea activității interne, în anul 2021, structura organizatorică a autorității a fost modificată. Această nouă structură a dus la consolidarea capacității instituționale, prin perfecționarea sistemului de management și menținerea resurselor necesare pentru atingerea obiectivelor operaționale, precum și crearea unui climat motivațional adecvat în cadrul instituției.

Aplicarea cu succes a managementului resurselor umane presupune existența unui sistem de evaluare a performanțelor, a unui sistem de stimulare a angajaților și de recompensare a rezultatelor. Astfel, anul 2021 s-a marcat prin crearea și implementarea sistemului automatizat informativ – aplicație soft ”Gestiune personal și evaluarea performanței angajaților ANRCETI” (*în continuare Sistem de evaluare*), în corespundere cu Regulamentul cu privire la evaluarea performanțelor profesionale ale angajaților ANRCETI, aprobat prin Ordinul directorului ANRCETI nr. 17/i din 30.05.2019. Sistemul de evaluare conține două module:

➤ *modulul ”Gestiune personal”* reprezintă o modalitate simplificată de realizare a pontajul zilnic necesar calcului salarial, care se generează automat pe baza listei de prezență, completându-se în interfața ”Lipse motivate” din aplicație. Generarea pontajului electronic cu ajutorul softului reduce considerabil timpul de inițializare a orelor/zilelor lucrate efectiv de fiecare salariat. De asemenea, modulul dat permite gestionarea unor date personale, a fluxului de înregistrare și planificare concedii, precum și alte informații colectate în timpul diferitelor procese prin care a trecut salariatul în instituție, de exemplu recrutare, evaluarea performanțelor, training, demisionare.

➤ *modulul ”Evaluarea performanțelor”* asigură gestionarea automată a procesului de definire a obiectivelor individuale și competențelor, precum și cuantificarea performanțelor angajaților. Fiecare angajat are acces la nivel de vizualizare a rezultatelor obținute în urma evaluării, a timpului efectiv lucrat în perioadă de evaluare, coeficientului primei de performanță, etc. Această automatizare a aplicației asigură o comunicare eficientă și transparență dintre angajați și șefii subdiviziunilor, precum și creșterea încrederii salariaților în ceea ce privește modalitatea de evaluare.

Astfel, managementul resurselor umane a contribuit în mod semnificativ la dezvoltarea modulului ”*Gestiune personal*”, prin adoptarea unei abordări proactive și inovative în identificarea și tratarea problemelor la toate etapele de implementare a Sistemului de evaluare.

La data de 31.12.2021, în cadrul ANRCETI activau 48 de angajați, dintre care 22 bărbați și 26 femei. Cea mai mare pondere(39,6%), o aveau angajații cu vârsta cuprinsă între 30-39 ani, angajații cu vârstă cuprinsă între 40-49 ani aveau o pondere de 35,4%, 12,5% din angajați aveau vârste cuprinse între 60-69 ani, iar cei cu vârsta între 50-59 ani – 8,3% și 20-29 ani –4,2%. Vârsta medie a angajaților era de 42 de ani, ceea ce permite a afirma

că vârsta personalului din cadrul ANRCETI este optimală pentru desfășurarea activității profesionale (Diagrama 6).

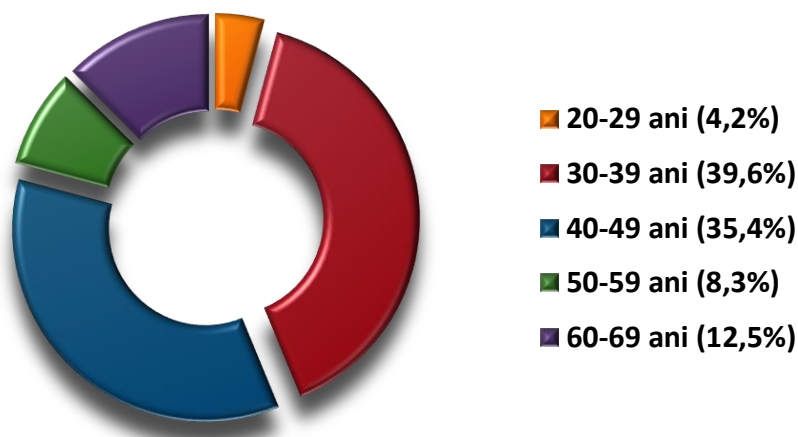


Diagrama 6. Structura resurselor umane ale ANRCETI după categoria de vârstă

O contribuție semnificativă în asigurarea unei capacități instituționale adecvate a ANRCETI o aduce personalul autorității, care sunt angajați cu studii superioare (100%), capabili să facă față cerințelor specifice domeniului comunicațiilor electronice și poștale.

Astfel, structura resurselor umane a ANRCETI după profilul studiilor superioare este următoarea:

- angajații cu studii tehnice - 18 persoane, (37,5 %);
- angajați cu studii juridice – 14 persoane (29,2%);
- angajați cu studii economice – 11 persoane (22,9%);
- angajați cu alte studii decât cele enumerate – 5 persoane (10,4%);

Menționăm că, 10 angajați posedă câte 2 diplome de studii superioare, 17 angajați dețin titlu de magistru/master , 1 angajat deține gradul științific de doctor în drept și 4 angajați își fac studiile la cea de a 2-a specialitate și doctorantură (Diagrama 7).

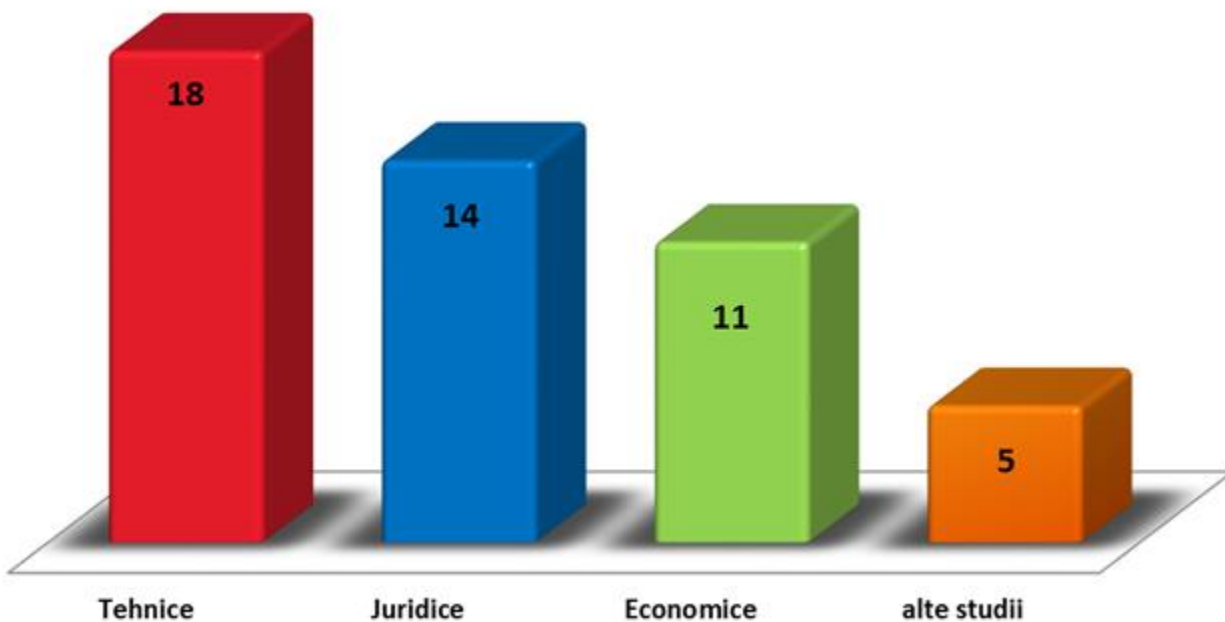


Diagrama 7. Structura resurselor umane ale ANRCETI după nivelul studiilor

În rezultatul creării unui mediu de lucru stimulat, ANRCETI dispune de un personal bine pregătit, apt să asigure îmbunătățirea continuă a calității activității ANRCETI. În anul de referință, în semn de înaltă apreciere, profesionalism și responsabilitate, manifestate în exercitarea obligațiilor de serviciu au fost decernați cu mențiuni 4 angajați ai ANRCETI.

7. Priorități pentru anul 2022

Prioritățile ANRCETI în anul 2022 vor fi concentrate în special pe elaborarea și aprobarea actelor de reglementare necesare, precum și pe organizarea concursurilor în vederea eliberării licențelor de utilizare a frecvențelor radio din benzile de frecvențe radio: 700 MHz, E900 MHz, 2600 MHz și 3600 MHz în scopul furnizării rețelelor publice de comunicații electronice și serviciilor de comunicații electronice mobile celulare terestre accesibile publicului.

În vederea asigurării continuității serviciilor ce țin de realizarea portabilității numerelor în Republica Moldova pentru anii 2023-2028, ANRCETI își propune să elaboreze și să aprobe cadrul de reglementare aferent acestui proces precum și să organizeze concursul de selectare a unei entități care va administra baza de date centralizată și va oferi servicii de realizare a portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă și fixă în Republica Moldova pentru anii 2023 – 2028.

De asemenea, ANRCETI intenționează să modifice Procedura de administrare și gestionare a resurselor de numerotare, precum și condițiile generale de licență pentru utilizarea resurselor de numerotare în scopul furnizării rețelelor publice de comunicații electronice și serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului.

Totodată, sunt planificate activități de introducere în SIA GEAP a actelor permissive istorice, și anume:

- înregistrarea dosarelor ce vizează autorizarea de desfășurare a activităților de instalare, operare, gestionare, mentenanță și/sau lichidare a rețelelor de comunicații electronice la frontiera de stat;
- introducerea în SIA GEAP a licențelor pentru utilizarea canalelor sau frecvențelor radio;
- introducerea în SIA GEAP a licențelor pentru utilizarea resurselor de numerotare.

În ceea ce privește serviciile poștale, principalele proiecte propuse spre modificare sunt: aprobarea tarifelor pentru serviciile poștale din sfera Serviciului poștal universal, a tarifelor aplicate pentru utilizarea rețelei poștale publice a Î.S.”Poșta Moldovei”, dar și aprobarea Regulamentului privind verificarea respectării de către furnizorii de servicii poștale a obligațiilor privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

În anul 2022 ANRCETI se va concentra pe implementarea Acordului între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul României privind reducerea tarifelor de furnizare a serviciilor de roaming internațional și a celor de apeluri internaționale între cele două state, astfel ca, în termen de 3 luni, de la intrarea în vigoare a acestuia, utilizatorii finali să poată beneficia de tarife reduse la serviciile prevăzute de acord. În acest sens vor fi realizate măsuri îndreptate spre creșterea numărului de interconectări între rețelele mobile și fixe ale ambelor state, vor fi reduse tarifele aplicate pentru serviciile între operatori până la nivelul tarifelor aplicate la nivel european, precum și tarifele cu amănuntul pentru serviciile de roaming internațional: voce, SMS și date, respectiv a celor de apeluri internaționale între cele două state.

Tot în anul 2022, ANRCETI va continua actualizarea și dezvoltarea aplicațiilor web interactive”Harta de acoperire cu servicii mobile și parametrii de calitate” și ”Comparatorul de oferte pentru serviciile mobile”, destinate utilizatorilor finali în scopul acordării informațiilor reale despre acoperirea și calitatea serviciilor mobile, respectiv oferindu-le posibilitatea de a compara ofertele de telefonie mobilă și Internet mobil, existente pe piață.

Totodată, ANRCETI preconizează inițierea implementării a următorului modul – faza II de aplicație ”Comparatorul de oferte pentru serviciile Internet fix și TV”, care va pune la dispoziția utilizatorilor finali un instrument flexibil și eficient de evaluare și comparare a ofertelor de furnizare a serviciilor de acces la Internet fix și/sau Televiziune digitală.