

APROB:

Director adjunct ANRCETI

Silvia BOJOGA

RAPORT

pentru anul 2022 privind evaluarea performanțelor în calitate de organ de control

În spiritul transparenței, corectitudinii și responsabilității asumate, ANRCETI prezintă cu regularitate publicului larg rezultatele activității sale.

ANRCETI, în calitate de autoritate administrativă autonomă/independentă de Guvern – a se vedea art. 8 alin. (2) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241/2007³, prin Ordinul Directorului ANRCETI nr. 34/i din 31 decembrie 2021, a aprobat *propriul* mecanism de evaluare a performanțelor pentru salariații ANRCETI, care se aplică *inclusiv și inspectorilor* din cadrul ANRCETI, în a căror fișă de post și în realitate intră activitățile de control. Raportul conține informația cu privire la nivelul de realizare a obiectivelor și indicatorilor de performanță stabiliți conform actului normativ *sus-citat*.

Astfel, au fost stabilite 4 obiective de activitate distincte care urmau a fi realizate în perioada de raportare:

Obiectivul 1: Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare;

Obiectivul 2: Planificarea eficientă a activităților de supraveghere a pieței și protecției a utilizatorilor;

Obiectivul 3: Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la echipamente și furnizarea serviciilor/rețelelor;

Obiectivul 4: Creșterea capacității decizionale a utilizatorilor/ furnizorilor prin informarea și educarea acestora cu privire la echipamente și servicii/rețele, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii.

Obiectivul 1:

Asigurarea legalității, eficienței, economiei și transparenței mijloacelor bugetului, cu respectarea limitelor bugetare

ALOCAREA RESURSELOR

Alocarea de resurse se efectuează pentru activitățile de control, activități de analiză și planificare, precum și pentru creșterea gradului de conștientizare, consiliere și alte activități de promovare a conformității cerințelor legale.

1. Cota de resurse alocată din fondul de retribuție pentru anul 2022, pentru salarizarea angajaților în a căror fișă de post și în activitatea reală intră activitatea de control (5 persoane) reprezintă 11,13%.

2. În perioada de gestiune, anul 2022, nu au fost operate modificări asupra statului de personal, care ar fi putut genera scăderea treptată a ponderii resurselor financiare pentru activitățile sus-menționate.

³ ce reiese din angajamentele internaționale ale Republicii Moldova:

1. Lista angajamentelor specifice în sfera serviciilor (documentul WT/ACC/MOL/37/Add.2), anexată la Acordul General privind Comerțul cu Servicii, ratificat prin Legea nr. 218/2001;

2. art. 99 lit. b) și art. 232 alin. (2) din Acordul de Asociere cu Uniunea Europeană, ratificat prin Legea nr. 112/2014.

Obiectivul 2:
Planificarea eficientă a activităților de supraveghere a pieței și protecției a utilizatorilor

PLANIFICAREA CONTROALELOR ÎN BAZA ANALIZEI RISCURILOR

Raportul dintre controalele asupra persoanelor/unităților care prezintă cel mai înalt grad de risc, în comparație cu numărul total de controale efectuate:

Conform planului anual de control, pentru anul 2022 au fost planificate 51 controale de stat în domeniile de competență, la agenții economici activitățile cărora prezintă un grad ridicat de risc, reieșind din rezultatele controalelor precedente, subiectele petițiilor/sesizărilor examinate, grupe de produse din domeniile reglementate, serviciile oferite utilizatorilor.

În perioada de raportare au fost efectuate 46 controale pe domeniul comunicațiilor electronice și poștale, dintre care 45 controale au fost planificate și 1 control inopinat.

Conform rezultatelor, în cadrul a 34 (73%) controale, au fost depistate neconformități.

În cadrul a 20 (71%) controale au fost aplicate măsuri juridice (eliberate prescripții), înaintate recomandări pentru înlăturarea încălcărilor stabilite în partea prescriptivă a procesului - verbal de control.

În cadrul a 14 (30,4%) controale, neconformitățile au fost înlăturate în timpul controlului, măsuri juridice nu au fost aplicate (conform Legii 131/2012).

Totodată, în cadrul a controalelor de stat nu au fost aplicate sancțiuni contravenționale.

Obiectivul 3:

**Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la echipamente și furnizarea serviciilor/rețelelor
Activități de consultanță**

Consultanțe oferite în anul 2022:

- corespondența scrisă – 196 petiții (cereri, sesizări/propuneri) parvenite de la persoane fizice (189 petiții) și persoane juridice (7 petiții), dintre care 177 petiții vizează serviciile de comunicații electronice iar 15 petiții - servicii de comunicații poștale.

- Toate petițiile au fost examinate în conformitate cu Codul administrativ nr.116/2018, petiționarii fiind informați despre rezultate, în scris, inclusiv prin intermediul poștei electronice.

În rezultatul analizei sistemice a petițiilor adresate ANRCETI în 2022, se constată că utilizatorii serviciilor de comunicații electronice semnaleză, 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 plăților pentru serviciile utilizate;

c) calitatea serviciilor furnizate;

d) modul de facturare a serviciilor, în special, furnizate în roaming.

e) depășirea termenului de livrare a trimiterilor poștale;

f) deteriorarea trimiterilor poștale.

În perioada de referință, 333 de apeluri cu solicitări de informații și de consultări au parvenit prin intermediul liniei telefonice instituționale 080080080, care au fost înregistrate într-un Registru de evidență a apelurilor corespunzătoare și direcționate, după competență, responsabililor din cadrul subdiviziunilor ANRCETI, care au dat răspunsuri la solicitările de informații și întrebările cetățenilor, în condițiile legislației în vigoare, oferindu-le suportul

juridic/tehnic/informațional necesar, totodată, recomandări pentru soluționarea problemelor semnalate.

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

Specialiștii direcției din cadrul ANRCETI, care este responsabilă de autorizarea și licențierea activităților din domeniul comunicațiilor electronice și domeniul comunicațiilor poștale, au oferit 40 de consultații în scris, inclusiv prin intermediul poștei electronice și 190 de consultații prin intermediul liniei telefonice a ANRCETI.

Pentru a veni în sprijinul furnizorilor de rețele de comunicații electronice, al autorităților publice locale, al proprietarilor de imobile, precum și al deținătorilor de elemente de infrastructură fizică, ANRCETI a creat o secțiune dedicată "Acces pe proprietăți" pe pagina web oficială (<http://anrceti.md/>), care conține transpunerea normelor legislative într-un limbaj accesibil tuturor și structurează prevederile legale în funcție de domeniile de profil – condiții de acces, contractul de acces, tarife, inventarul rețelelor, soluționarea litigiilor, etc.

(https://anrceti.md/files/u1/Ghid_acces_pe_proprietati_04_05_2017.pdf).

Specialiștii direcției din cadrul ANRCETI, care este responsabilă de implementarea uniformă a Legii privind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice nr.28/2016 permanent oferă consultații și recomandări concrete solicitanților de informații - furnizorilor de rețele de comunicații electronice, entităților publice de diferite nivele, deținătorilor de infrastructură fizică și proprietarilor privați) cu privire la aplicarea regimului de acces pe proprietatea publică și privată și/sau de utilizare partajată a infrastructurii asociate.

Obiectivul 4:

Creșterea capacității decizionale a utilizatorilor/ furnizorilor prin informarea și educarea acestora cu privire la echipamente și servicii/rețele, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii
Activități de comunicare

Pagina web oficială a ANRCETI (<http://www.anrceti.md/>), este principalul instrument de comunicare cu agenții economici, utilizatorii finali și instituțiile publice, unde sunt plasate toate informațiile de interes public în domeniile de competență ale ANRCETI.

În anul 2022 au fost realizate 324 de postări pe pagina web oficială a ANRCETI, dintre care: comunicate de presă - 29, anunțuri privind desfășurarea ședințelor publice - 9, anunțuri privind consultările publice a proiectelor de acte normative/de reglementare, elaborate de către ANRCETI - 9, alte anunțuri/ informații - 9.

Astfel, în vederea consolidării procesului de informare și consultanță a furnizorilor și a consumatorilor de servicii de comunicații electronice și servicii de comunicații poștale, ANRCETI plasează pe pagina web oficială blocuri de informații la rubricile "Pagina furnizorului", "Pagina consumatorului", „Consultări on-line”, "Întrebări frecvente".

Concluzii

1. În cadrul activităților desfășurate, au fost utilizate diverse instrumente de măsură, care fac posibilă cuantificarea nivelului atins al obiectivelor propuse, descrise în raport:

- resurse financiare alocate (salariile angajaților) pentru activitățile de control, analiză și planificare, promovare a conformității cerințelor legale;
- planul anual de control asupra activității agenților economici, aprobat și publicat;
- controale de stat planificate/inopinate, efectuate de direcțiile responsabile;

- activitățile de consultanță desfășurate, consultațiile oferite prin linia instituțională 080080080 de asistență, prin corespondența scrisă, poșta electronică, pagina web, persoanele consultate;

- activitățile de comunicare, campanii de informare, vizite de consultanță, comunicate de presă/informații/cazuri de succes de rezonanță plasate pe pagina web instituțională, apariții media, panouri, bannere, postere, spoturi video/audio, materiale informaționale tematice editate și difuzate;

- instruirii realizate pentru persoanele supuse controlului/angajați și angajatori.

2. În perioada de raportare, au fost efectuate 46 controale planificate și inopinate, durata cărora nu a depășit termenul limită stabilit prin lege.

3. Controalele planificate și inopinate au fost efectuate în următoarele domenii de competență:

1) în domeniile comunicațiilor electronice și tehnologiei informației:

- funcțiile stabilite în Legea comunicațiilor electronice nr.241/2007;

- funcțiile stabilite în Legea nr.28/2016 privind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice;

- funcțiile stabilite în Legea nr.7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce privește comercializarea produselor nealimentare;

2) în domeniul comunicațiilor poștale:

- funcțiile stabilite în Legea comunicațiilor poștale nr.36/2016;

- funcțiile stabilite în Legea nr.308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

3) protecția consumatorilor (controale inopinate), în baza petițiilor/sesizărilor referitor la calitatea produselor/serviciilor, clauzele contractuale, restituirea prejudiciilor cauzate de echipamente/servicii necalitative.

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

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

- neprezentarea în termenele stabilite a rapoartelor statistice;

- nerespectarea condițiilor autorizării generale;

- neprezentarea în temenele stabilite a rapoartelor privind veniturile provenite din activitatea în domeniul comunicațiilor electronice sau informația din rapoarte nu era veridică;

- neprezentarea actelor care atestă înregistrarea liniilor de cablu la autoritatea administrației publice locale;

- neprezentarea indicatorilor de calitate a serviciilor furnizate;

- neachitarea plății de reglementare în termenul legal stabilit.

De asemenea, inspectorii verifică veridicitatea și corectitudinea prevederilor contractuale stabilite între furnizor și utilizator, prin prisma protecției drepturilor acestora, întru asigurarea transparenței tarifelor și condițiilor de furnizare, utilizare a serviciilor, cu obligația de informare a utilizatorilor despre tarife și condiții, precum și de ajustare a contractelor standard la cerințele actelor normative, întru a preveni includerea în contracte a clauzelor abuzive.