

**G H I D**  
**pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii nr. 245/2020**  
**pentru modificarea Legii comunicațiilor electronice nr.241/2007**  
**privind protejarea accesului la Internet deschis**

**I. Dispoziții generale**

1. Prezentul Ghid este elaborat în temeiul art. II alin. (2) din Legea nr. 245/2020 pentru modificarea Legii comunicațiilor electronice nr. 241/2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2020, nr.360-371, art. 313).

2. Prezentului Ghid oferă orientări comune în vederea punerii în aplicare a obligațiilor furnizorilor de rețele publice de comunicații electronice și/sau servicii de comunicații electronice accesibile publicului, care furnizează servicii de acces la Internet (în continuare denumiți furnizorii serviciilor de acces la Internet) privind protejarea accesului la Internet deschis, stabilite prin art. I al Legii nr. 245/2020 pentru modificarea Legii comunicațiilor electronice nr. 241/2007 (în continuare denumită Legea nr. 245/2020).

3. Scopul prezentului Ghid este tratamentul egal și nediscriminatoriu al traficului la furnizarea serviciilor de acces la Internet și garantarea simultană a continuității ecosistemului de Internet ca motor al inovației.

**II. Orientări comune privind protejarea accesului la Internet deschis**

4. În vederea asigurării dreptului și posibilităților utilizatorilor finali de a accesa și distribui informații sau de a rula aplicații și servicii la alegere, fără ca aceștia să fie afectați de practicile de gestionare a traficului care blochează sau încetinesc anumite aplicații sau servicii, furnizorii serviciilor de acces la Internet, vor elimina toate barierele de acces la Internet, cu excepția cazurilor legal justificate.

5. Furnizorii serviciilor de acces la Internet vor oferi acces și conectivitate la Internet în toate punctele terminale ale rețelelor acestora, indiferent de tehnologia de rețea și de echipamentele terminale utilizate de utilizatorii finali. În cazul în care, anumite puncte terminale din Internet, nu sunt accesibile, din motive ce nu sunt în controlul furnizorului de servicii de acces la Internet, se va considera că furnizorul și - a respectat obligațiile legate de furnizarea serviciului de acces la Internet. Prin urmare, furnizorii de servicii de acces la Internet nu ar trebui să limiteze conectivitatea la niciun punct terminal accesibil al Internetului.

6. La conectarea utilizatorilor finali la rețeaua Internet, cu utilizarea echipamentului terminal propriu al utilizatorului final, furnizorii de servicii de acces la Internet asigură libertatea utilizatorilor finali de a alege între diferite tipuri de echipamente terminale care corespund cerințelor esențiale și reglementărilor tehnice respective și sunt compatibile cu rețeaua furnizată de furnizorul de servicii de acces la Internet la care se conectează.

7. Utilizatorii finali sunt în drept de a accesa și distribui informații și conținut, și de a utiliza și furniza aplicații și servicii fără discriminare, prin intermediul serviciului lor de acces la Internet, cu respectarea legislației privind legalitatea conținutului, aplicațiilor sau serviciilor.

8. Pentru a-și exercita drepturile de acces și distribuire a informațiilor și a conținutului și de a utiliza și furniza aplicații și servicii la alegerea lor, furnizorii de servicii de acces la Internet vor asigura utilizatorilor finali libertatea de alegere a ofertelor de tarife/prețuri pentru volume de date și viteze specifice ale serviciului de acces la Internet.

9. Furnizorii de servicii de acces la Internet nu vor impune încheierea acordurilor și nu vor aplica practici comerciale care, urmare aplicării lor, conduc la situații în care exercitarea dreptului utilizatorului final de a avea acces și de a distribui informații și conținut și de a utiliza și a pune la dispoziție aplicațiile și serviciile, la alegerea sa, este limitat și astfel dispozițiile legale privind garantarea accesului la Internetul deschis sunt eludate, cu excepția cazurilor când există probleme legate de fezabilitatea a unei conectări. Agenția poate să intervină împotriva acordurilor sau a practicilor comerciale care, având în vedere amploarea lor, conduc la situații în care această alegere a utilizatorilor finali este redusă semnificativ în practică.

10. La furnizarea serviciilor de acces la Internet, furnizorii acestor servicii vor trata în mod egal tot traficul, fără discriminare, restricție sau interferență, indiferent de expeditor sau destinatar, conținut, aplicație, serviciu sau echipament terminal, cu excepția cazului în care un astfel de tratament este justificat în mod obiectiv.

11. Obiectivul unei gestionări rezonabile a traficului este de a contribui la o utilizare eficientă a rețelei de acces la Internet și la o optimizare a calității generale a transmisiei, cu respectarea cerințelor tehnice privind calitatea serviciilor pentru anumite categorii de trafic și, prin urmare, a conținutului, aplicațiilor și serviciilor transmise.

12. Măsurile rezonabile de gestionare a traficului aplicate de furnizorii serviciilor de acces la Internet vor fi transparente, nediscriminatorii și proporționale și nu se vor baza pe considerații comerciale și cerințe de calitate a serviciului.

13. Cerința ca măsurile de gestionare a traficului să fie nediscriminatorii nu împiedică furnizorii de servicii de acces la Internet să implementeze, pentru a optimiza calitatea generală a transmisiei, măsurile de gestionare a traficului care diferă între categorii de trafic diferite. Orice astfel de diferențiere, pentru a optimiza calitatea generală a serviciilor de acces la Internet pentru utilizatorii finali, sunt permise numai pe baza unor obiective tehnice diferite (astfel ca fluctuația, pierderea pachetelor de date, lățimea de bandă) a categoriilor specifice de trafic și nu pe baza unor considerații comerciale. Astfel de măsuri de diferențiere trebuie să fie proporționale în raport cu scopul calității generale de optimizare și trebuie să trateze traficul echivalent în mod egal și nu trebuie menținute pentru mai mult decât este strict necesar.

14. Gestionarea rezonabilă a traficului nu necesită tehnici care monitorizează conținutul traficului de date transmis prin intermediul serviciului de acces la Internet.

15. Orice practică de gestionare a traficului care depășește astfel de măsuri rezonabile de gestionare a traficului, prin blocare, încetinire, modificare, restricționare, interferență, degradare sau discriminare între conținut, aplicații sau servicii specifice, sau categorii specifice de conținut, aplicații sau servicii, sunt interzise, sub rezerva excepțiilor justificate și definite conform legislației în vigoare și cu respectarea cerințelor de proporționalitate.

16. Măsurile de gestionare a traficului nu interzic tehnicile nediscriminatorii de compresie a datelor care reduc dimensiunea unui fișier de date fără modificarea conținutului. O astfel de compresie permite o utilizare mai eficientă a resurselor limitate și servește interesele

utilizatorilor finali prin reducerea volumelor de date, creșterea vitezei și îmbunătățirea experienței utilizatorului în utilizarea conținutului, aplicațiilor sau serviciilor respective.

**17.** Măsurile de gestionare a traficului care depășesc măsurile rezonabile de gestionare a traficului, aplicate în cazul excepțiilor justificate și definite prevăzute conform legislației în vigoare, se aplică atât timp cât este necesar pentru soluționarea cazurilor ce au condus la aplicarea acestor excepții.

**18.** Măsurile de gestionare a traficului care depășesc măsurile rezonabile de gestionare a traficului pot fi aplicate dacă este necesar de a proteja integritatea și securitatea rețelei, serviciilor furnizate sau a utilizatorilor, de exemplu pentru prevenirea atacurilor cibernetice care apar din cauza răspândirii de software rău intenționat sau pentru prevenirea furtului de identitate a utilizatorilor finali care are loc ca urmare a utilizării programelor *spyware*.

**19.** Măsurile care depășesc măsurile rezonabile de gestionare a traficului pot fi aplicate dacă este necesară prevenirea congestiei iminente a rețelei, adică situațiile în care congestia este pe cale să aibă loc, precum și să atenueze efectele congestiei rețelei, doar acolo unde apare o astfel de congestie, temporar, sau în circumstanțe excepționale. Principiul proporționalității impune aplicarea măsurilor de gestionare bazate pe această excepție și tratează în mod egal categorii echivalente de trafic.

**20.** Congestia temporară trebuie înțeleasă ca făcând referire la situații specifice de scurtă durată, unde o creștere bruscă a numărului de utilizatori, față de utilizatorii obișnuiți sau o creștere bruscă a cererii de conținut, aplicații sau servicii specifice, poate depăși capacitatea de transmisie a unor elemente ale rețelei. Congestia temporară poate apărea în special în rețelele mobile, care sunt supuse unor condiții mai variabile, cum ar fi obstacole fizice, acoperire interioară mai mică sau un număr variabil de utilizatori activi cu schimbarea locației acestora. Deși poate fi previzibil, că o astfel de congestie temporară ar putea apărea din când în când la anumite puncte din rețea - astfel încât congestia nu poate fi considerată excepțională - s-ar putea să nu se repete adesea sau pentru perioade atât de extinse, caz în care o extindere a capacității rețelei ar fi justificată economic.

**21.** Congestia excepțională trebuie înțeleasă ca făcând referire la situații imprevizibile și inevitabile de congestie, atât în rețelele mobile, cât și în cele fixe.

**22.** Congestia excepțională a rețelei de lungă durată poate fi cauzată de: eșec tehnic, cum ar fi o întrerupere a serviciului din cauza cablurilor rupte sau a altor elemente de infrastructură, modificări neașteptate în direcționarea traficului sau creșteri mari ale traficului de rețea din cauza situației de urgență sau alte situații dincolo de controlul furnizorilor de servicii de acces la Internet. Asemenea problemele pot fi rare, dar pot fi severe și nu sunt neapărat de scurtă durată, cazuri în care furnizorii de servicii de acces la Internet trebuie să aplice măsuri de gestionare a traficului care depășesc gestionarea rezonabilă a traficului.

**23.** Congestia recurentă sau de lungă durată a rețelei, nu este calificată nici ca excepțională, nici ca temporară și nu beneficiază de excepție legal justificată, dar ar trebui abordată, mai degrabă, prin extinderea capacității rețelei.

**24.** Necesitatea de a aplica măsuri de gestionare a traficului care depășesc cadrul măsurilor rezonabile de gestionare a traficului, pentru a preveni sau a reduce efectele congestiei temporare sau excepționale a rețelei nu oferă furnizorilor de servicii de acces la Internet dreptul de a eluda interdicția generală a blocării, încetinirii, modificării, restricționării, interferenței, degradării sau discriminării între conținut, aplicații sau servicii specifice sau categorii specifice ale acestora.

**25.** Furnizorii de servicii de acces la Internet sunt în drept să ofere și alte servicii decât serviciile de acces la Internet care sunt optimizate pentru conținutul specific, aplicații sau servicii specifice sau o combinație a acestora, în cazul în care optimizarea este necesară pentru a asigura una sau mai multe caracteristici specifice și cheie ale conținutului, aplicațiilor sau serviciilor și pentru a asigura utilizatorilor finali o calitate corespunzătoare a conținutului, aplicațiilor și a serviciilor.

**26.** Pentru a evita furnizarea serviciilor prevăzute la pct. 25 care au un impact negativ asupra disponibilității sau calității generale a serviciilor de acces la Internet pentru utilizatorii finali, trebuie asigurată o capacitate suficientă a rețelei.

**27.** Furnizorii de servicii de acces la Internet, trebuie să ofere serviciile prevăzute la pct. 25 sau să încheie acorduri corespunzătoare cu furnizorii de conținut, aplicații sau servicii care facilitează astfel de alte servicii, numai dacă capacitatea rețelei este suficientă pentru furnizarea acestor alte servicii, suplimentar, față de orice servicii de acces la Internet furnizate. Aceste alte servicii utilizabile sau oferite nu pot servi ca înlocuitor pentru serviciile de acces la Internet. Cu toate acestea, simplul fapt că serviciile corporative, cum ar fi rețelele private virtuale, ar putea, de asemenea, oferi și acces la Internet, nu permite ca acestea să fie considerate ca o înlocuire a serviciilor de acces la Internet, cu excepția cazului în care furnizarea unui astfel de acces la Internet va asigura drepturile utilizatorilor finali și obligațiile furnizorului de acces la Internet, practicile permise pentru furnizorii de servicii de acces la Internet, nu limitează exercitarea drepturilor utilizatorului, furnizorii de servicii de acces la Internet tratează în mod egal tot traficul de date, asigură protecția datelor cu caracter personal și, prin urmare, nu poate fi considerat ca o abatere de la aceste drepturi și obligații.

**28.** Furnizarea altor servicii, decât serviciile de acces la Internet nu trebuie să fie în detrimentul disponibilității și calității generale a serviciilor de acces la Internet pentru utilizatorii finali. În rețelele mobile, volumul de trafic într-o anumită celulă radio este mai dificil de prevăzut anticipat din cauza numărului variabil de utilizatori finali activi și, din acest motiv, un impact asupra calității de servicii de acces la Internet pentru utilizatorii finali ar putea apărea în circumstanțe imprevizibile. În rețelele mobile, calitatea generală a serviciilor de acces la Internet pentru utilizatorii finali nu se consideră că a suportat un prejudiciu, în cazul în care, impactul negativ agregat al altor servicii decât serviciile de acces la Internet este inevitabil, minim și limitat la o durată scurtă.

**29.** Furnizorii de servicii de acces la Internet trebuie să informeze utilizatorii finali într-o manieră clară despre modul în care practicile de gestionare a traficului implementate, ar putea avea un impact asupra calității serviciilor de acces la Internet, asupra vieții private a utilizatorilor finali și asupra protecției datelor cu caracter personal, precum și despre posibilul impact al altor servicii, decât serviciile de acces la Internet, la care sunt abonați, precum și cu privire la calitatea și disponibilitatea accesului la Internet. În acest sens furnizorii de servicii de acces la Internet trebuie să informeze utilizatorii finali, prin includerea în contracte, a valorilor indicatorilor de calitate tehnici specificați în Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 10/2019, în special, a vitezei de transfer al datelor (viteza promovată, viteza maximă, viteza minimă și viteza disponibilă în mod normal de transfer al datelor, în cazul rețelelor fixe, și viteza maximă estimată și viteza promovată, în cazul rețelelor mobile). De asemenea, furnizorii de servicii de acces la Internet trebuie să informeze, inclusiv, prin includerea în contractul semnat cu utilizatorii finali care au calitatea de consumator căile de atac disponibile pentru utilizatori, în conformitate cu legislația, în cazul oricărei diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între performanța reală a

serviciului de acces la Internet referitoare la viteză sau la alți parametri de calitate a serviciului și performanța indicată în conformitate cu contractele încheiate cu utilizatorii finali..

**30.** Furnizorii de servicii de acces la Internet trebuie să asigure rețele publice de comunicații electronice cu capacități suficiente de a furniza servicii de acces la Internet nediscriminatoriu de înaltă calitate, astfel încât serviciile de acces la Internet să nu suporte prejudicii din cauza furnizării de servicii, altele decât servicii de acces la Internet.

**31.** În scopul protejării accesului la Internet deschis sau pentru a preveni degradarea generală a calității serviciilor de acces la Internetul deschis pentru utilizatorii finali, furnizorii de servicii de acces la Internet au obligația de a măsura, publica și raporta către ANRCETI indicatorii de calitate specificați de Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.10/2019 în termenele și condițiile prevăzute în această hotărâre.

### **III. Dispoziții finale**

**32.** Furnizorii de servicii de acces la Internet, au obligația de a respecta prevederile privind protejarea accesului la Internet deschis stabilite prin Legea nr. 245/2020, Legea nr. 241/2007 cu modificările ulterioare, Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 48/2013 cu modificările ulterioare.

**33.** Nerespectarea de către furnizorii de servicii de acces la Internet a prevederilor privind protejarea accesului la Internet deschis stabilite prin Legea nr. 245/2020, Legea nr. 241/2007 cu modificările ulterioare, a Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 48/2013 cu modificările ulterioare, a Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 10/2019 și altor reglementări aplicabile în scopul asigurării accesului nediscriminatoriu și calității serviciului de acces la Internetul deschis, prevenirii degradării generale a calității serviciilor de acces la Internetul deschis pentru utilizatorii finali, atrage aplicarea sancțiunilor în conformitate cu legislația.