

**Notă informativă**  
**la proiectul de Hotărîre privind stabilirea unor acțiuni de asigurare a protecției**  
**utilizatorilor finali ai serviciilor publice de comunicații electronice**

În scopul implementării prevederilor Legii comunicațiilor electronice, nr.241 din 15.11.2007 privind protecția utilizatorilor finali ai serviciilor publice de comunicații electronice și în baza Regulamentului privind regimul de autorizare generală și eliberare a licențelor de utilizare a resurselor limitate pentru furnizarea rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice, Hotărîrea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.10 din 28 august 2008, furnizorii rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice sunt obligați să asigure accesul gratuit la serviciile relații cu utilizatorii, accesînd un număr de telefon, pentru înregistrarea reclamațiilor și deranjamentelor rețelei sau serviciilor furnizate prin intermediul rețelei operate, furnizarea informațiilor referitoare la tarifele și serviciile oferite de către furnizorul de servicii publice de comunicații electronice.

În acest sens furnizorii autorizați de servicii și rețele publice de comunicații electronice la prestarea serviciilor de relații cu clienții săi, se obligă să asigure accesul telefonic gratuit prin numere telefonice de forma „0800xxxxx” (Freephone). Actualmente, în rețelele de telefonie fixă, pentru serviciu clientelă se utilizează numărul scurt “117”.

Ținem să menționăm, că Grupul de lucru (WG NNA), care reglementează domeniul resurselor de numerotare în țările CEPT, recomandă rezervarea numerelor scurte de forma 11x pentru servicii armonizate la nivel european și propune realocarea lor în toate țările membre CEPT pentru aceste servicii.

Din punctul nostru de vedere prezenta hotărîre este binevenită, deoarece ea: (i) apropie reglementările din domeniul comunicațiilor electronice la cerințele legislației europene în domeniu; (ii) sporește gradul de protecție a utilizatorilor finali ai serviciilor publice de comunicații electronice; precum și (iii) formează, în perspectivă, o viziune adecvată a utilizatorilor finali la primirea gratuită a serviciilor de informare prin utilizarea numerelor telefonice de forma „0800xxxxx” (Freephone).