



CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

HOTĂRÎRE

mun. Chișinău

din _____ 2011

Nr. _____

**cu privire la impunerea obligațiilor speciale preventive
Societății pe Acțiuni „Moldtelecom” în legătură cu puterea sa semnificativă pe
piața accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un punct fix
și pe piața accesului cu ridicata în bandă largă**

În temeiul prevederilor art.8 alin.(4) lit.b), c), alin.5 lit.a), art.9 alin.(1) lit. c), n) și lit. u), art.43-49, precum și ale art.53 alin.(3) din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15.11.2007,

Luînd în considerare Hotărîrea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (în continuare – Agenția) privind identificarea pieței accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un punct fix nr.9 din 18.03.2010 și Hotărîrea Consiliului de Administrație al Agenției privind identificarea pieței accesului cu ridicata în bandă largă nr.10 din 18.03.2010,

Avînd în vedere Hotărîrea Consiliului de Administrație al Agenției privind desemnarea S.A. „Moldtelecom” cu putere semnificativă pe piața accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un punct fix nr.30 din 28 septembrie 2010 și Hotărîrea Consiliului de Administrație al Agenției privind desemnarea S.A. „Moldtelecom” cu putere semnificativă pe piața accesului cu ridicata în bandă largă nr.29 din 28 septembrie 2010,

În conformitate cu pct.14 și pct.15 lit. b) din Regulamentul Agenției, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr.905 din 28 iulie 2008, **Consiliul de Administrație:**

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă conform anexei Obligațiile speciale preventive ce se impun S.A.„Moldtelecom”, IDNO 1002600048836, în calitate de furnizor cu putere semnificativă pe piața accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un punct fix și pe piața accesului cu ridicata în bandă largă.

2. Prezenta hotărîre se completează de drept cu alte reglementări emise de Agenție în acest sens.
3. Dispozițiile prezentei hotărîri nu aduc atingere posibilității Agenției de a stabili alte condiții sau obligații, ori de a le retrage sau modifica pe toate sau o parte din cele impuse prin prezenta hotărîre.
4. Prezenta hotărîre intră în vigoare la data adoptării, se publică pe pagina WEB a Agenției și se comunică S.A., „Moldtelecom” în termen de 3 zile lucrătoare.
5. Partea dispozitivă a prezentei hotărîri se publică în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Președintele Consiliului

Sergiu SÎTNIC

Membrii Consiliului

Ion POCHIN

Iurie URSU

Obligații speciale preventive ce se impun S.A., „Moldtelecom”

I. Obligația de asigurare a accesului la unele elemente specifice ale rețelei proprii, la infrastructura asociată și de utilizare a acestora

1. S.A. “Moldtelecom”, în continuare furnizor-ofertant¹, are obligația, în termenele și condițiile specificate în Regulamentul cu privire la interconectare, aprobat prin Hotărîrea Consiliului de Administrație al Agenției nr.12 din 31.01.2009 (în continuare Regulament), și prezentele obligații să ofere oricărui furnizor ce solicită, în continuare furnizor-solicitant, acces la infrastructura sa de rețea în vederea furnizării de servicii de acces fizic la bucla și subbucla locală și servicii de acces prin bitstream la bucla locală.

2. Furnizorul-ofertant are obligația de a oferi orice serviciu conex, de care în mod rezonabil are nevoie un furnizor-solicitant pentru a obține și de a utiliza eficient accesul la bucla și/sau subbucla locală sau prin bitstream, astfel ca accesul la infrastructura asociată, accesul prin galerii de cabluri și trecerea prin spații tehnologice, accesul la canalizare și stâlpi, colocarea echipamentului, climatizare, energie electrică, căldură, facilități de mutare a echipamentelor etc.

3. Furnizorul-ofertant va asigura oricărui furnizor-solicitant următoarele tipuri de acces fizic la bucla/subbucla locală:

- 1) *acces total*, care va permite furnizorului-solicitant să utilizeze în mod exclusiv întregul spectru de frecvențe al buclei/subbuclei locale la care se obține accesul;
- 2) *acces partajat*, care va permite furnizorului-solicitant să utilizeze frecvențele înalte ale buclei/subbuclei locale la care se obține accesul, în timp ce furnizorul-ofertant va putea continua să utilizeze frecvențele joase prin care se furnizează serviciile în bandă îngustă.

4. Bucla și subbucla locală la care furnizorul-ofertant are obligația să ofere accesul include: circuite fizice de cupru prin care abonatul obține accesul la rețeaua de comunicații electronice, circuite fizice instalate, dar neutilizate sau utilizate în trecut, alte circuite fizice care pot fi puse la dispoziția furnizorilor-

¹ A se vedea capitolul VII din prezentele obligații.

solicitanți prin conectarea unor segmente de fire metalice deja instalate sau prin instalarea unor segmente de fire metalice pe infrastructura existentă. Furnizorul-ofertant va oferi accesul și alte circuite fizice care înlocuiesc aceste circuite fizice de cupru ca urmare a modernizării sau modificării rețelei de acces.

5. Serviciile de acces prin bitstream la bucla locală, pe care furnizorul-ofertant este obligat să le ofere, cuprind accesul la bucla locală echipată cu echipamente active de acces în bandă largă, astfel ca DSLAM, și, după caz, cuplat cu un serviciu de transportare a fluxului prin bitstream către o locație de colectare;

6. Furnizorul-ofertant va răspunde furnizorului-solicitant în termen de până la 10 zile calendaristice de la data primirii unei solicitări de acces, inclusiv pentru servicii conexe, sau unei solicitări de lărgire a capacităților accesului existent sau acces la noi locații, indicând soluțiile, inclusiv termenele de livrare a capacităților și serviciilor solicitate. În caz dacă se refuză acordarea serviciilor solicitate, inclusiv parțială, furnizorul-ofertant va justifica temeinic motivul refuzului, inclusiv dacă consideră că solicitarea nu este rezonabilă.

7. Lipsa capacităților disponibile pentru satisfacerea unei solicitări sau rezervarea lor pentru necesitățile proprii ale furnizorului-ofertant sau de către alți furnizori nu poate fi motiv pentru refuz de acordare a accesului și nici a lărgirii capacităților de acces. În cazul lipsei capacităților disponibile necesare pentru satisfacerea solicitării, furnizorul-ofertant va lărgi în măsură necesară capacitățile sale de acces și le va pune la dispoziția furnizorului-solicitant în maxim 6 luni din momentul solicitării. Excepție face accesul la canalizare telefonică, care va fi acordat în măsura în care furnizorul-ofertant are capacități relevante disponibile.

8. Furnizorul-ofertant va oferi serviciul de acces la bucla și/sau subbucla locală și serviciile conexe fără a condiționa furnizarea lor de achiziționarea concomitentă de către furnizorul-solicitant a unor produse sau servicii, pe care acesta nu le consideră necesare pentru utilizarea tipului de acces solicitat, sau de achiziționarea unui volum impus de produse sau servicii, care ar excede volumul solicitat, sau impunerea oricăror condiții comerciale, tehnice sau de altă natură care nu sunt necesare furnizării tipului de acces solicitat.

9. În cazul furnizării accesului partajat la bucla locală, furnizorul-ofertant are obligația să instaleze și să întrețină pe cont propriu separatoarele de frecvențe situate la locația repartitorului.

10. Acolo unde este tehnic realizabil fără a perturba serviciile furnizate pe bucla/subbucla locală, furnizorul-ofertant va îndepărta de pe bucla/subbucla locală la care se solicită accesul echipamentele care pot împiedica furnizarea serviciilor în bandă largă.

11. Furnizorul-ofertant are obligația de a furniza accesul prin bitstream doar la buclele locale aferente unor repartitoare echipate cu echipament al furnizorului-ofertant de acces în bandă largă, cum DSLAM sau alt echipament cu funcționalitate similară.

12. Furnizarea accesului prin bitstream la bucla locală se va efectua la următoarele nivele de agregare:

- 1) la nivel regional (Ethernet-bitstream) – în mun. Chișinău, mun. Bălți, mun. Comrat, or. Ceadâr-Lunga, or. Vulcănești și în fiecare din orașele-reședință ale raioanelor.
- 2) la nivel național (IP-bitstream) – în mun. Chișinău. Furnizorul-ofertant are obligația în termen de până la 31 decembrie 2013, să furnizeze acces prin bitstream prin agregarea buclelor locale la nivel național.

13. Locațiile de colectare a buclelor prin bitstream vor fi organizate în locuri ce sunt aferente accesului la bucla locală la un repartitor principal al unui comutator de clasă V din fiecare din localitățile indicate.

14. Furnizorul-ofertant va asigura că la locațiile regionale sau la cea națională de acces prin bitstream este posibilă colectarea oricărei bucle locale în rețeaua de acces a furnizorului-ofertant, unde există posibilitate de a fi echipate cu echipament DSLAM sau de funcționalitate similară al furnizorului-ofertant.

15. În cazul accesului prin bitstream la bucla locală, furnizorul-ofertant nu are obligația de echipare a locației abonatului cu separator de frecvențe, modem sau alt echipament terminal.

16. Furnizorul-ofertant poate oferi serviciile de acces prin bitstream cu configurațiile existente în rețeaua sa de acces local, utilizate pentru furnizarea propriilor servicii cu amănuntul.

17. Furnizorul-ofertant va oferi servicii de colocare fizică la orice adresă unde operează un repartitor principal al buclelor locale, dacă dispune de spații de colocare în acest scop sau de spații ce pot fi pregătite în acest scop în conformitate cu prevederile pct.18. Colocarea fizică presupune punerea la dispoziția furnizorului-solicitant a unui spațiu amenajat pentru instalarea de către acesta a echipamentelor sale.

18. În cazul în care îi parvine o solicitare de colocare fizică pe care nu o poate satisface din cauza lipsei spațiului disponibil pentru aceasta, furnizorul-ofertant va aloca și va pregăti spații pentru serviciul de colocare fizică în cadrul spațiilor ce se eliberează, au fost eliberate urmare a modernizării rețelei sale sau pot fi eliberate, dacă din punct de vedere tehnic aceste spații pot fi utilizate pentru colocare. În acest scop furnizorul-ofertant va îndepărta orice echipament ieșit din uz, cu excepția cazului în care păstrarea acestui echipament este obligatorie potrivit prevederilor legale în vigoare. Termenul pentru punerea la dispoziție a serviciului de colocare în asemenea caz nu va depăși 6 luni din data solicitării. Furnizorul-ofertant poate solicita Agenției prelungirea termenului dat, dacă consideră că din considerente obiective acesta nu poate fi îndeplinit.

19. Spațiile ce pot fi sau au fost eliberate, conform pct.18, Furnizorul-ofertant le va aloca prioritar serviciilor de colocare fizică, dacă acestea se află la o distanță rezonabilă de repartitorul de transfer. Furnizorul-ofertant poate rezerva din aceste spații pentru nevoile proprii de dezvoltare a rețelei, pentru o perioadă de cel

mult 2 ani, pe baza unei notificări de rezervare care se transmite Agenției împreună cu proiectul de investiții corespunzător, cel mult 50% din spațiul colocabil, în limita spațiului disponibil la momentul primirii notificării de rezervare de către Agenție.

20. Furnizorul-ofertant poate rezerva pentru nevoile proprii de dezvoltare a rețelei, numai cu acordul Agenției, pentru o perioadă de cel mult 2 ani, pe baza unei cereri de rezervare care se transmite Agenției împreună cu proiectul de investiții corespunzător, până la de 50% din spațiul colocabil, în limita spațiului disponibil la momentul primirii cererii de rezervare de către Agenție.

21. În cazul în care Agenția consideră că proiectul de investiții al furnizorului-ofertant nu reflectă nevoile proprii de dezvoltare a rețelei acestuia, aceasta va obliga furnizorul-ofertant să procedeze la alocarea către furnizorii-solicitanți a spațiului a cărui rezervare a fost notificată sau va respinge cererea de rezervare, după caz.

22. Furnizorul-ofertant va raporta, iar Agenția va verifica trimestrial îndeplinirea obiectivelor de dezvoltare pe baza calendarului detaliat al lucrărilor prevăzut în cuprinsul proiectului de investiții. În cazul în care constată abateri semnificative de la calendarul sus-menționat, Agenția va retrage rezervarea și va obliga furnizorul-ofertant să procedeze la alocarea către furnizorii-solicitanți a spațiului a cărui rezervare a fost notificată sau aprobată.

23. Un furnizor-solicitant poate rezerva pentru o perioadă de cel mult 2 ani, pe baza unei cereri de rezervare care se transmite furnizorului-ofertant, după ce a fost în prealabil aprobată de către Agenție pe baza proiectului de investiții corespunzător, până la 50% din spațiul disponibil la momentul primirii cererii de rezervare.

24. Proiectul de investiții va cuprinde în mod obligatoriu:

a) procentul din spațiul colocabil și termenul pentru care se notifică sau se cere rezervarea;

b) destinația pe care furnizorul-ofertant sau furnizorul-solicitant intenționează să o dea spațiului a cărui rezervare se notifică sau se cere;

c) obiectivele de dezvoltare detaliate la nivel de trimestru pentru spațiul a cărui rezervare se notifică sau se cere, precum și calendarul detaliat al lucrărilor pe care furnizorul-ofertant sau furnizorul-solicitant intenționează să le efectueze în vederea îndeplinirii acestor obiective.

d) necesarul și sursele de finanțare pentru realizarea obiectivelor de dezvoltare, detaliate la nivel de trimestru.

25. Furnizorul-ofertant va oferi posibilitatea accesului lucrătorilor furnizorului-solicitant la echipamentele colocate în spațiul de colocare fizică, în măsura cea mai mare posibilă – neînsoțit, ținându-se cont de necesitatea asigurării securității echipamentelor și lucrătorilor:

a) pentru lucrări planificate în timpul programului de lucru, conform procedurii stabilite de furnizorul-ofertant.

b) în caz de avarieri sau de disfuncțiune a echipamentelor în timpul programului de lucru în maxim 1 oră de la comunicare.

c) în caz de avarieri sau de disfuncțiune a echipamentelor în afara programului de lucru, conform procedurii prestabilite de furnizorul-ofertant.

26. Dacă nu dispune de capacități pentru oferirea serviciului de colocare fizică și nici nu dispune de spații ce pot fi pregătite pentru furnizare de servicii de colocare fizică conform cerințelor pct.18, furnizorul-ofertant va furniza colocare virtuală în locul colocării fizice.

27. În cazul colocării virtuale, furnizorul-ofertant nu are obligația de a oferi accesul lucrătorilor furnizorului-solicitant în spațiul de colocare în scopul instalării, operării, reparării sau retragerii echipamentului colocat. Colocarea virtuală presupune alocarea unui spațiu necesar în același spațiu în care funcționează echipamente ale furnizorului-ofertant, fără construirea unei structuri cu rol de protecție ce le-ar separa, și instalarea echipamentului furnizorului-solicitant în spațiul alocat.

28. În caz dacă furnizorul-ofertant nu va oferi accesul lucrătorilor furnizorului-solicitant în spațiul de colocare virtuală sau la echipamentul colocat în acesta, atunci va oferi servicii de instalare, operare, reparare sau retragere a echipamentului colocat, a segmentelor de conexiune a acestui echipament la infrastructura de buclă locală și la rețeaua de transport a furnizorului-solicitant, pînă în punctul în care furnizorul-solicitant i se oferă posibilitatea accesului. Furnizorul-ofertant va furniza aceste servicii și va păstra securitatea echipamentelor date în termeni și condiții de calitate nu mai puțin favorabile ca cele cu care sunt tratate propriile echipamente și servicii.

29. În cazul în care furnizorul-solicitant alege colocare distantă, furnizorul-ofertant este obligat să asigure condiții pentru ca accesul să fie realizat. Prin colocare distantă furnizorul-solicitant instalează echipamentele sale în spații ce nu aparțin sau nu sunt operate de furnizorul-ofertant.

30. Colocarea fizică sau virtuală poate fi refuzată de furnizorul-ofertant numai în următoarele situații:

- 1) lipsa spațiului colocabil;
- 2) colocarea nu este posibilă din punct de vedere tehnic.

31. Sarcina probei privind existența situațiilor prevăzute la pct.30 se incumbă furnizorului-ofertant. Furnizorul-ofertant va comunica în scris furnizorului-solicitant și Agenției despre refuzul de a oferi colocare fizică, iar în lipsa capacităților pentru aceasta și a colocării virtuale, precum și termenul orientativ în care colocarea va putea fi oferită, în cel mult 10 zile lucrătoare de la data primirii cererilor inițiale sau ulterioare de colocare, cererii de încheiere a acordului sau de suplimentare a lui. În cazul refuzului colocării, furnizorul-ofertant va asigura accesul în spațiul fizic dat unei echipe formate din reprezentanți ai Agenției și, la

solicitarea furnizorului-solicitant, ai furnizorului-solicitant, în vederea constatării temeiniciei refuzului.

32. Furnizorul-ofertant va oferi furnizorului-solicitant posibilitatea de a instala și conecta în spațiul alocat pentru colocare fizică echipamentul necesar pentru realizarea accesului, inclusiv echipamente care conduc la îmbunătățirea performanțelor echipamentului de bază, permițându-i să îndeplinească funcții de comutare în rețeaua proprie a furnizorului-solicitant sau de servicii avansate.

33. Furnizorul-ofertant nu va impune furnizorului-solicitant cerințe de securitate privind echipamentele acestuia mai stricte decât acelea pe care le practică pentru propriile echipamente.

34. Furnizorul-ofertant va permite furnizorilor-solicitanți care beneficiază deja de colocare posibilitatea să efectueze interconectarea directă a echipamentelor lor situate în spațiul de colocare, conform condițiilor rezonabile prestabilite de furnizorul-ofertant.

35. Furnizorul-ofertant nu va condiționa sau limita posibilitatea furnizorilor-solicitanți să utilizeze spațiile de colocare obținute pentru acces la bucla locală și echipamentele colocate pentru a accesa alte servicii și nici nu va cere furnizorilor-solicitanți să închirieze și/sau instaleze facilități aparte sau suplimentare.

36. Dacă într-o solicitare de acces și/sau de servicii de colocare la o anumită adresă se indică argumentat o dată la care se solicită punerea la dispoziție a acestor servicii și care este ulterioară termenelor ce decurg din prezentele obligații pentru punerea la dispoziție, acestea urmează să fie puse la dispoziție la data solicitată. Dacă pentru aceasta este nevoie de rezervarea capacităților date și furnizorul-ofertant o solicită, furnizorul-ofertant le poate rezerva după furnizorul-solicitant și poate percepe tarife pentru capacitățile rezervate începând cu data când comunică furnizorului-solicitant că aceste capacități pot efectiv fi furnizate și îi sunt rezervate.

37. Spațiul colocabil alocat unui furnizor-solicitant, pe baza fiecărei cereri inițiale sau ulterioare de furnizare a accesului la bucla locală, nu va depăși 4 mp.

38. Cererile ulterioare de alocare a unor spații colocabile în același spațiu al furnizorului-ofertant vor fi acceptate numai după ocuparea în mod eficient, în proporție de cel puțin 70%, a capacității fiecărui dulap (rack) instalat, cu echipamente necesare realizării accesului la bucla locală sau interconectării ori cu echipamente necesare funcționării optime a acestora.

39. În cazul în care furnizorul-solicitant solicită colocare la distanță, furnizorul-ofertant are obligația să ofere condiții pentru ca accesul la bucla locală să fie realizat. Prin colocare la distanță, furnizorul-solicitant instalează echipamentele sale în spații ce nu aparțin sau nu sunt operate de furnizorul-ofertant.

40. Furnizorul-ofertant va oferi oricărui furnizor-solicitant posibilitatea de a instala și conecta în spațiul fizic alocat echipamentul necesar, inclusiv echipamente care conduc la îmbunătățirea performanțelor echipamentului de bază.

41. Dacă furnizorul-solicitant din motive care îi sunt imputabile nu își instalează echipamentele în spațiul fizic alocat pentru colocare sau utilizează formal acest spațiu, în termen de 2 luni de la data notificării scrise de către furnizorul-ofertant privind alocarea spațiului pentru colocare sau în termenul menționat în rezervare, furnizorul-ofertant va retrage alocarea, informând prealabil, cu 10 zile lucrătoare, Agenția și furnizorul-solicitant. La cererea furnizorului-solicitant, Agenția poate stabili un termen mai mare pentru instalarea echipamentelor, dacă acesta demonstrează că acest lucru este necesar având în vedere circumstanțele concrete ale cazului.

42. În cazul în care furnizorul-ofertant intenționează să realizeze o reconfigurare a rețelei sale, pe baza planurilor sale de dezvoltare tehnologică sau de afaceri, echipamentul instalat în spațiul alocat unui furnizor-solicitant poate fi reinstalat într-un alt spațiu prin relocare numai în următoarele condiții:

- a) relocarea să permită accesul în condiții echivalente celor asigurate de colocarea în spațiul inițial;
- b) operațiunile de relocare să se efectueze pe cheltuiala furnizorului-ofertant, dacă părțile nu se înțeleg altfel;
- c) relocarea să se realizeze numai după notificarea acestei intenții, în scris, furnizorului-solicitant al cărui echipament urmează să fie relocat, cu cel puțin 12 luni înainte ca furnizorul-ofertant să procedeze la relocare.

43. Accesul la colocare și serviciile asociate se va efectua după principiul primul venit – primul deservit.

44. Furnizorul-ofertant are obligația să furnizeze, la solicitare, un serviciu de linii închiriate de capacitate suficientă între echipamentul colocat de acces fizic la bucla locală al furnizorului-solicitant și cel mai apropiat punct unde furnizează o locație de colectare a buclelor accesate prin bitstream.

45. Furnizorul-ofertant va instala, va testa și va întreține cabluri de legătură internă, precum și la cererea furnizorului-solicitant va furniza accesul la infrastructura asociată, inclusiv:

- 1) repartitorul de transfer;
- 2) cablurile de legătură externe, în cazul accesului la bucla locală la distanță, prin propriile conducte de cabluri, stâlpi etc., astfel încât furnizorul-solicitant să își poată conecta propriile echipamente.

46. Furnizorul-ofertant va asigura la solicitare, accesul la infrastructura asociată în scopul instalării și întreținerii legăturilor de transmisie între echipamentul furnizorului-solicitant și cel mai apropiat punct de acces la rețeaua furnizorului-solicitant.

47. În cazul în care, furnizorul-solicitant dorește să furnizeze el însuși legătura de transmisie, pe suport optic sau prin fire metalice, furnizorul-ofertant are obligația să-i ofere acestuia conexiunea fizică respectivă prin propriile conducte de cabluri din afara spațiului furnizorului-ofertant și cea mai apropiată cameră de cabluri din afara spațiului furnizorului-solicitant sau, la cerere, să instaleze și să întrețină această conexiune, astfel încât furnizorul-solicitant să își poată conecta propriile echipamente.

48. În cazul în care furnizorul-solicitant dorește să furnizeze el însuși legătura de transmisie prevăzută la pct.49 pe suport radio, furnizorul-ofertant are obligația să îi ofere acestuia conexiunea fizică corespunzătoare (fibră optică, fire metalice) ce realizează legătura între echipamentul colocat al furnizorului-solicitant și un echipament de transmisiuni radio colocat în cadrul aceluiași spațiu al furnizorului-solicitant sau, la cerere, să instaleze și să întrețină această conexiune pentru furnizorul-solicitant.

49. În cazul defectării oricărui element de infrastructură asociată a furnizorului-ofertant, acesta are obligația, în maxim o oră în perioada programului de lucru și 8 ore în afara programului de lucru, din momentul depistării sau notificării defecțiunii de către furnizorul-solicitant, să întreprindă acțiuni necesare pentru remedierea defecțiunilor respective, precum și pentru înlăturarea sau limitarea eventualelor prejudicii, în termenii stabiliți în Oferta de referință pentru acces și în acordurile pentru acces la bucla locală.

50. Cheltuielile aferente remedierii defecțiunilor vor fi suportate în întregime de către furnizorul-ofertant, cu excepția cazului în care se stabilește că furnizorul-solicitant este responsabil de defecțiunea produsă.

51. În cazul efectuării unor lucrări de reamenajare sau modernizare a rețelei sale de acces, furnizorul-ofertant va întreprinde toate acțiunile pentru ca furnizorul-solicitant să poată furniza în continuare propriile servicii de comunicații electronice cu menținerea calității acestora, prin intermediul accesului la bucla locală.

52. În cazul în care furnizorul-ofertant refuză să furnizeze colocarea, accesul la bucla locală sau serviciile conexe necesare acestui tip de acces, acesta are obligația să justifice refuzul și să informeze în scris furnizorul-solicitant și Agenția în termen de maxim 10 zile calendaristice. Furnizorul-solicitant poate solicita Agenției inspectarea capacităților în vederea aprecierii refuzului și să asiste la inspectarea dată.

53. În cazul unor operațiuni de reamenajare sau modernizare a rețelei sale de acces, furnizorul-ofertant este obligat să întreprindă toate măsurile pentru ca furnizorul-solicitant să beneficieze în continuare de serviciile de acces la bucla locală și prin bitstream, în condiții de preț și calitate nu mai puțin favorabile decât cele inițiale.

54. În cazul desființării buclelor/subbuclelor locale și/sau înlocuirii lor cu linii de acces prin fibră optică sau înlocuirii unor porțiuni ale buclei/subbuclei locale, prin reducerea segmentelor de cupru ale buclelor de acces local al abonaților,

furnizorul-ofertant va oferi un serviciu de acces prin bitstream pentru acces la abonații, ale căror bucle de acces sunt înlocuite.

55. Furnizorul-ofertant are obligația să asigure livrarea buclei/subbuclei locale, cu excepția cazului în care este solicitată la o dată ulterioară, după cum urmează:

- 1) într-un termen ce nu depășește 5 zile calendaristice – în cazul accesului partajat sau prin bitstream la bucla locală, la linii neocupate de un serviciu în bandă largă;
- 2) într-un termen ce nu depășește 10 zile calendaristice – pentru restul cazurilor de solicitări de livrare a buclei locale.

56. Furnizorul-ofertant are obligația:

- 1) de a implementa în termen de până la 6 luni din data intrării în vigoare a prezentelor obligații, un sistem electronic de plasare a comenzilor, care să permită corespunderea cu cerințele din prezentele obligații;
- 2) de a asigura în termen de până la 9 luni din data aprobării reglementărilor relevante, automatizarea sistemului electronic de plasare a comenzilor pentru a răspunde cerințelor de comunicare în timp real a informațiilor.

57. Sistemul de plasare a comenzilor va permite plasarea în formă electronică a solicitărilor de livrare a buclelor locale, furnizare de informații utile despre buclele la care se solicită accesul, schimb de informații privind procesul de livrare a buclelor, plasarea solicitărilor de soluționare a deranjamentelor tehnice pe buclele locale, etc.

58. La solicitare, furnizorul-ofertant are obligația să negocieze și să încheie un acord de acces care are ca obiect furnizare de servicii de acces la bucla/subbucla locală și/sau accesul prin bitstream la bucla locală. Acordul va prevedea și toate serviciile adiționale furnizate în legătură cu oferirea tipului de acces solicitat.

59. Termenul pentru negocierea acordului de acces la bucla/subbucla locală va fi unul rezonabil, dar nu va depăși 20 de zile din data depunerii solicitării de acces.

60. Furnizorul-ofertant va utiliza un acord cadru, care poate fi suplimentat de părți, când se solicită accesul la o nouă locație pentru acces la bucla/subbucla locală sau se solicită majorarea capacităților oferite.

61. Termenul pentru completarea acordului cadru privind accesul la noi locații sau majorarea capacităților oferite va fi unul rezonabil, dar nu va depăși 15 zile calendaristice din data solicitării acestora.

62. Furnizorul-ofertant va asigura condiții pentru ca furnizorul-solicitant să poată obține efectiv accesul la spațiul alocat și să poată desfășura lucrări pentru obținerea accesului la bucla locală de la data semnării acordului de acces sau de la data suplimentării acestuia cu noi locații de acces.

63. Acordul de acces la bucla locală se încheie pentru o perioadă nedeterminată sau pe o perioadă acceptată de părți și nu poate fi reziliat unilateral de către furnizorul-ofertant în interesul acestuia, cu excepția cazurilor prevăzute de lege și/sau acord.

Capitolul III

OBLIGAȚIA DE ASIGURARE A TRANSPARENȚEI, INCLUSIV DE PUBLICARE A OFERTEI DE REFERINȚĂ PENTRU ACCES

64. În termen de pînă la 3 luni din data aprobării prezentelor obligații, furnizorul-ofertant va publica pe pagina sa de Internet o Ofertă de Referință pentru Acces, denumită în continuare ORA, care reprezintă un angajament public de a furniza servicii de acces la bucla/subbucla locală și servicii asociate oricărui furnizor-solicitant în toate locațiile publicate și în condițiile și termenii anunțați, precum și informații despre rețeaua de acces și infrastructura asociată oferită în legătură cu aceasta.

65. Termenii și condițiile din ORA vor corespunde prevederilor cap. IV din Regulamentul cu privire la interconectare și obligațiilor impuse prin prezenta Hotărîre și vor include, dar nu se vor limita la următoarele date și informații vizînd:

- 1) rețeaua de acces pe care o operează furnizorul-ofertant în detalierea cerută;
- 2) serviciile oferite la fiecare repartitor principal sau intermediar, precum și în fiecare locație de colectare a buclelor prin bitstream;
- 3) termenele în care se oferă serviciile, inclusiv accesul, serviciile conexe și livrarea buclelor locale, și nivelul minim de calitate oferit;
- 4) liniile închiriate disponibile și punctele de colectare a lor;
- 5) prețurile la toate serviciile de acces și serviciile asociate acestor, într-un mod suficient de detaliere, inclusiv formule de determinare a prețurilor sau sumelor remunerației;
- 6) cerințele tehnice față de echipamentele furnizorilor-solicitanți;
- 7) cerințele și procedura de acces la echipamentele și spațiile colocate ale personalului furnizorilor-solicitanți;
- 8) caracteristicile rețelei sau segmentelor de transport susținute de echipamentele furnizorului-ofertant;
- 9) opțiuni rezonabile pentru alegerea parametrilor de calitate a serviciilor prin bitstream, cum ar fi ratele de agregare;
- 10) orice alegere a tehnologiei de interfață susținută de echipamentele furnizorului-ofertant în cazul serviciilor prin bitstream;
- 11) procedurile de înlăturare a defectelor/deranjamentelor și opțiuni pentru înlăturarea cu prioritate a lor,
- 12) procedura de plasare a comenzilor și procesarea lor;
- 13) informații despre interfața sistemului de plasare a comenzilor;

14) orice restricții existente referitoare la echipamente utilizate sau colocate.

66. Informațiile despre rețeaua de acces pe care o operează furnizorul-ofertant trebuie să fie prezentate astfel, încât furnizorul-solicitant să poată alege în mod eficient punctele de acces și să-și poată planifica dezvoltarea propriei rețele sau servicii de comunicații electronice. Informațiile vor include, dar nu se vor limita la următoarele:

- 1) adresele, inclusiv codurile poștale, ale tuturor repartitoarelor principale și intermediare numerotate printr-o sistemă de numere individuale pentru fiecare repartitor principal sau intermediar;
- 2) numărul buclelor/subbuclelor locale utilizate sau utilizabile, pentru fiecare repartitor principal și, respectiv, intermediar și durata de funcționare rămasă (dacă a fost stabilită) a acestora;
- 3) numerotarea telefonică utilizată de buclele de acces deservite de fiecare repartitor principal sau secundar, în formă de blocuri de numere utilizate la acestea;
- 4) lungimea medie a buclelor/subbuclelor locale, pentru fiecare repartitor principal sau intermediar;
- 5) durata de funcționare rămasă a fiecărui repartitor principal și intermediar;
- 6) tipul și caracteristicile tehnice ale buclelor sau subbuclelor locale: lungime, diametru, eventuala prezență a unor echipamente pasive sau active, lungimea derivațiilor, precum și parametri tehnici și de calitate obținuți în urma testelor efectuate, astfel încât pe baza acestor parametri să se poată stabili cu ușurință și exactitate tipurile de servicii de comunicații electronice în bandă largă care pot fi furnizate pe bucla sau subbucla locală respectivă;
- 7) defectele sau deranjamentele cunoscute de către furnizorul-ofertant la fiecare repartitor principal sau intermediar, precum și sumar defectele sau deranjamentele cunoscute la buclele sau subbuclele locale deservite de acestea;
- 8) informații cu privire la spațiile colocabile la fiecare repartitor principal sau intermediar, inclusiv cu referire la modul de colocare fizică, virtuală sau la distanță, inclusiv cele planificate;
- 9) numărul buclelor locale ce pot fi colectate la fiecare locație de colectare a buclelor locale prin bitstream și blocurile de numere telefonice aferente acestor bucle, localitățile pe care le reprezintă;
- 10) informații cu privire la accesul prin canalizare sau pe stâlpi până la locațiile repartitoarelor principale sau intermediare, necesare pentru a obține accesul, inclusiv condițiile tehnice pentru accesul prin canalizare sau pe piloni;
- 11) alte informații existente referitoare la rețeaua de acces a furnizorului-ofertant necesare pentru obținerea și utilizarea efectivă a accesului.

67. Furnizorul-ofertant va prezenta Agenției și va publica pe pagina sa de Internet proiectul inițial al ORA, precum și proiectul oricărei modificări și/sau completări ale ORA în termenele și condițiile pct.42 din Regulament, pentru verificarea executării prezentelor obligații.

68. ORA va fi însoțită de un acord cadru ce conține clauze contractuale standard, care la solicitare, va fi pus la dispoziția oricărui furnizor-solicitant. Acordul va fi rezonabil și va avea structura respectivă, ținând cont de prevederile cap. VI din Regulamentul cu privire la interconectare, pentru ca furnizor-solicitant să poată selecta serviciile necesare din lista serviciilor oferite disponibile în ORA și să semneze acordul fără negocieri suplimentare, cu excepția cazului în care furnizorul-solicitant necesită servicii sau facilități suplimentare.

69. ORA va include o descriere detaliată a serviciilor oferite și prețurile acestora, astfel încât un furnizor-solicitant să poată, fără efort nejustificat, să selecteze serviciile necesare și să calculeze suma totală a plăților aferente accesului. În cazul în care furnizarea unui serviciu sau facilitate este condiționată în practică de furnizarea unui alt serviciu sau facilitate, această relație se menționează în mod clar.

70. Furnizorul-ofertant va fi gata să semneze acordurile bazate pe ORA odată cu publicarea ORA.

71. În cazul în care, furnizorul-ofertant intenționează să modifice sau să completeze ORA, proiectul modificărilor sau completărilor va fi depus la Agenție, în format electronic și pe suport de hârtie, cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de data punerii în aplicare și va fi publicat pe pagina de Internet a furnizorului-ofertant cu cel puțin 15 zile înainte de data punerii în aplicare. În cazul unor modificări de structură sau mai mult de 50% din conținutul ORA, proiectul trebuie depus la Agenție cu cel puțin 6 luni înainte de data punerii în aplicare și publicat pe pagina de Internet a furnizorului cu cel puțin 2 luni înainte de data punerii în aplicare, cu excepția cazului în care modificarea sau completarea se realizează la cerința Agenției.

72. Orice limitare privind furnizarea serviciilor de acces la bucla/subbucla locală la oricare repartitor principal sau intermediar și prin bitstream trebuie prevăzută expres în ORA, cu indicarea datei estimative de înlăturare a acesteia.

73. Furnizorul-ofertant va prezenta Agenției, pe suport de hârtie și în format electronic, acordul cadru pentru acces la bucla locală la data publicării acestuia, pentru verificarea executării prezentelor obligații.

74. Acordul de acces la bucla locală a rețelei publice de telefonie fixă pe care o operează furnizorul-ofertant se va negocia cu bună credință.

75. În cazul în care furnizorul-ofertant nu va asigura furnizarea accesului la bucla locală în termenele și condițiile prevăzute în ORA, acesta are obligația să justifice neasigurarea accesului la bucla locală și să informeze în scris, despre acest fapt furnizorul-solicitant și Agenția cu cel puțin 45 zile calendaristice înainte de expirarea termenului prevăzut în ORA.

76. Furnizorul-ofertant va depune la Agenție o copie de pe fiecare acord de acces și a oricărei modificări în termen de până la 10 zile lucrătoare de la data semnării.

77. Modul de compensare a prejudiciilor cauzate de nerespectarea termenilor stabiliți pentru furnizarea oricărei forme de acces va fi stabilit în acordul încheiat între părți și va prevedea cel puțin acoperirea prejudiciilor furnizorului-solicitant cauzate în legătură cu imposibilitatea de a beneficia de serviciile de acces pentru perioada respectivă.

78. Orice modificare adusă de furnizorul-ofertant rețelei sale sau spațiilor de colocare, care ar putea afecta condițiile de acces de care beneficiază un furnizor-solicitant, va fi plasată pe pagina de Internet proprie și va fi notificat furnizorul-solicitant cu cel puțin 3 luni înainte de efectuarea modificării în cauză. ORA va fi modificată în termeni utili, ținând cont de prevederile cap. IV din Regulamentul cu privire la interconectare pentru a reflecta modificările efectuate rețelei sau spațiilor.

79. Desființarea unui repartitor principal sau intermediar va fi notificată furnizorilor-solicitanți și Agenției cu cel puțin 9 luni înainte de data preconizată pentru desființare.

80. Orice modificare adusă de furnizorul-ofertant rețelei sale sau spațiilor în care se acordă accesul la bucla locală, care ar putea afecta serviciile furnizorului-solicitant, sau ar produce acestuia un prejudiciu material, va fi notificată furnizorului-solicitant și Agenției cu cel puțin 3 luni înainte de data preconizată pentru operarea modificării în cauză, precum și noile condiții vor fi reflectate în ORI.

81. Furnizorul-ofertant are obligația de a ține evidența, de a expune pe pagina sa de internet și de a prezenta Agenției trimestrial, până la data de 15 a lunii următoare trimestrului de gestiune următoarelor informații:

- 1) lista cererilor depuse pentru încheierea acordurilor de acces (conform tipului de acces solicitat) și celor de modificare sau completare a lor, denumirea furnizorilor - solicitanți ce au depus cererile, termenele de negociere și semnare a acordurilor de acces, lista acordurilor încheiate cu indicarea furnizorului - solicitant;
- 2) numărul de bucle locale închiriate la sfârșitul perioadei de raportare de fiecare furnizor-solicitant la fiecare locație de acces, pe tipuri de acces partajat, total sau prin bitstream;
- 3) numărul cererilor de oferire a accesului la bucle locale în timpul anului, durata medie, în zile, a livrării buclelor la fiecare locație de acces sau colectare și ponderea livrărilor ce au fost realizate în termenul cerut prin prezentele obligații;
- 4) numărul și ponderea cererilor de livrare a buclelor nesoluționate și, grupat, cauzele din care nu s-a reușit soluționarea.

Capitolul IV

OBLIGAȚIA DE NEADMITERE A DISCRIMINĂRII

82. Furnizorul-ofertant nu va condiționa furnizarea serviciilor de acces fizic la bucla locală, acces prin bitstream, colocare, sau altor servicii, pe care este obligat să le ofere, prin cerințe de achiziționare de către furnizorul-solicitant a altor servicii decât cele solicitate, sau de angajare a unui volum minim de servicii.

83. Furnizorul-ofertant nu va condiționa și nici limita serviciile care sunt furnizate de furnizorul-solicitant sau utilizate de abonații acestui, precum natura, calitatea sau cantitatea serviciilor.

84. Furnizorul-ofertant va asigura principiul de nediscriminare prin punerea la dispoziție a informațiilor și serviciilor de acces la bucla locală și la serviciile de acces prin bitstream la bucla locală, precum și la serviciile complementare acestor, de tip: colocare, acces prin canalizare și galerii de cabluri, etc.

85. Furnizorul-ofertant va oferi condiții echivalente tuturor furnizorilor-solicitanți, nu mai puțin avantajoase decât condițiile oferite propriilor activități cu amănuntul, inclusiv în ceea ce privește calitatea și prețul, cu cele oferite pentru propriile servicii sau pentru serviciile filialelor, persoanelor afiliate sau partenerilor lor. Furnizorul-ofertant trebuie să se asigure că marjele existente între propriile tarife pentru serviciile furnizate pe piețele cu amănuntul corespunzătoare și tarifele pentru furnizarea accesului total, accesului partajat sau prin bitstream la bucla locală sunt suficiente pentru a permite unui ipotetic furnizor-solicitant la fel de eficient, care utilizează accesul la bucla locală, să poată obține un profit rezonabil prin furnizarea unor servicii echivalente pe piețele cu amănuntul.

86. Dacă furnizorul-ofertant oferă într-un acord de acces condiții mai favorabile furnizorului-solicitant decât cele prevăzute în ORA, atunci aceste condiții vor fi oferite pe principii nediscriminatorii tuturor celorlalți furnizori-solicitanți.

87. Furnizorul-ofertant va asigura că serviciile sale sunt suficient de dezagregate, astfel încât furnizorii-solicitanți să nu fie condiționați să plătească pentru resursele ce nu sînt necesare serviciului pe care l-au solicitat.

88. Furnizorul-ofertant nu va impune furnizorului-solicitant cerințe de securitate privind echipamentele acestuia mai stricte decât acelea pe care le practică pentru propriile echipamente.

89. Furnizorul-ofertant, în scopul asigurării nediscriminării, va furniza la solicitarea Agenției înregistrări contabile, inclusiv date privind veniturile obținute de la furnizarea serviciilor de acces la bucla/subbucla locală.

90. Furnizorul-ofertant va transporta informațiile prin propriile echipamente de rețea pasive sau active transparent, fără a utiliza careva mijloace de inspectare adîncă a pachetelor și de culegere a informațiilor despre utilizatori, serviciile furnizate/consumate, caracteristicile comunicațiilor, preferințe de consum.

91. Furnizorul-ofertant va trata în mod egal, după principiul primul venit – primul deservit, utilizatorii proprii ce solicită servicii de acces în bandă largă și orice furnizor-solicitant de acces prin bitstream la bucla locală, în vederea utilizării capacităților disponibile ale echipamentelor DSLAM sau de funcționalitate echivalentă pentru acces în bandă largă.

92. Viteza de transmisie a datelor și calitatea serviciilor bazate pe accesul prin bitstream vor fi nu mai puțin calitative ca cele oferite propriilor servicii cu amănuntul de acces în bandă largă.

93. Furnizorul-ofertant nu va utiliza practici de prioritizare a traficului propriilor abonați în bandă largă față de traficul utilizatorilor oricărui furnizor-solicitant a accesului prin bitstream.

94. Furnizorul-ofertant nu va admite practici de *Winback* față de abonați ce-și schimbă furnizorul de servicii de acces în bandă largă.

95. Furnizorul-ofertant nu va utiliza informațiile obținute de la furnizorii-solicitanți sau de la abonați privind conectarea serviciilor, schimbarea furnizorului, pentru a contacta abonații și de a le oferi avantaje comparabile cu cele menționate la acțiunile de *Winback*.

Capitolul V

OBLIGAȚIA REFERITOARE LA CONTROLUL PREȚURILOR, INCLUSIV OBLIGAȚIA DE FUNDAMENTARE A PREȚURILOR ÎN FUNCȚIE DE COSTURI

96. Furnizorul-ofertant are obligația de fundamentare în funcție de LRIC a prețurilor pentru acces fizic la bucla locală și serviciile asociate acestuia, precum și serviciile asociate accesului prin bitstream, iar pentru acces prin bitstream la bucla locală - în funcție de *retail-minus*, aprobate de Agenție. Furnizorul-ofertant trebuie să asigure detalierea suficientă a prețurilor pentru a asigura că furnizorii-solicitanți nu plătesc pentru resurse care nu sunt necesare serviciului pe care l-au solicitat.

97. Prețurile maximale ce pot fi percepute de furnizorul-ofertant, până la aprobarea mecanismelor referitoare la controlul prețurilor în funcție de costuri pentru serviciile de acces la bucla locală și prin bitstream, vor fi următoarele:

- 1) Plăți unice la conectare, fără TVA, pentru:
 - a) crosarea unei bucle/subbucle locale – 100 lei.
- 2) Plăți lunare, fără TVA, pentru:
 - a) acces total la bucla locală – 70 lei;
 - b) acces partajat la bucla locală – 35 lei;
 - c) acces total la subbucla locală la nivelul unui repartitor intermediar– 55 lei ;

- d) acces partajat la subbucla locală la nivelul unui repartitor intermediar – 15 lei;
- e) acces prin bitstream la nivel național – 75% din cel mai mic preț cu amănuntul al furnizorului-ofertant corespunzător vitezei de acces pe segmentul național;
- f) acces prin bitstream la nivel regional – 65% din cel mai mic preț cu amănuntul al furnizorului-ofertant corespunzător vitezei de acces pe segmentul regional;
- g) colocare în or. Chișinău – 200 lei/m.p.;
- h) colocare în or. Bălți – 140 lei/m.p.;
- i) colocare în alte orașe – 100 lei/m.p.
- j) colocare în alte localități – 80 lei/m.p.

Capitolul VI

OBLIGAȚIA DE ȚINERE A EVIDENȚEI CONTABILE SEPARATE

98. Furnizorul-ofertant are obligația să țină evidența sa contabilă de gestiune într-o manieră care să asigure raportarea de situații separate pe activitățile legate de accesul la bucla locală și pe acele activități, aflate în legătură structurală cu acesta.

99. Furnizorul-ofertant va îndeplini obligația de evidență contabilă separată conform reglementărilor relevante, aprobate de Agenție.

100. Furnizorul-ofertant va publica anual cel puțin pe pagina sa de Internet, în conformitate cu reglementările relevante, aprobate de Agenție, o declarație privind implementarea evidenței contabile separate.

101. Furnizorul-ofertant va supune verificării din partea unui auditor modul de implementare a evidenței contabile separate, va publica cel puțin pe pagina sa de Internet și va prezenta Agenției raportul de audit relevant anual, pînă la 31 mai a fiecărui an următor anului de raportare.

Capitolul VII

NOȚIUNI UTILIZATE

102. În sensul prezentelor obligații noțiunile utilizate au următorul sens:

- 1) *acces fizic* – accesul furnizorului-solicitant la infrastructura de rețea și infrastructura asociată în vederea utilizării acesteia pentru construirea propriilor rețele și/sau furnizarea propriilor servicii;
- 2) *DSLAM* – Digital Subscriber Line Access Multiplexer;

- 3) *furnizor-ofertant* – „Moldtelecom” S.A., care în conformitate cu prezenta Hotărîre are obligația să furnizeze oricărui furnizor-solicitant servicii de acces la bucla/subbucla locală fizic și prin bitstream și servicii conexe;
 - 4) *furnizor-solicitant* – orice furnizor ce solicită unul sau mai multe din serviciile pe care furnizorul-ofertant este obligat să le ofere în conformitate cu prezenta Hotărîre;
 - 5) *livrarea buclei locale* - serie de acțiuni ale furnizorului-ofertant de la momentul depunerii de către furnizorul-solicitant a unei solicitări corect formulate de a i se pune la dispoziție, la locația unde are acces, o anumită buclă/subbuclă locală sau buclă prin bitstream pînă la momentul cînd aceasta este pusă la dispoziție și poate fi efectiv utilizată;
 - 6) *locație de acces la bucla/subbucla locală* - locație unde un furnizor-solicitant obține acces la bucla/subbucla locală a furnizorului-ofertant;
 - 7) *locație de colectare a buclelor de bitstream* - locație unde un furnizor-solicitant obține serviciul de colectare regională a buclelor locale prin bitstream;
 - 8) *LRIC* – Long-Rung Incremental Cost;
 - 9) *retail-minus* – modalitate de determinare a prețurilor la servicii cu ridicata, bazată pe tarifele cu amănuntul la serviciile date, minus costurile evitabile în cazul furnizării serviciilor cu ridicata. Costurile evitabile sunt costurile care nu ar fi suportate de furnizor, dacă ar furniza doar servicii cu ridicata corespunzătoare.
 - 10) *serviciul de acces partajat la bucla locală* - mecanism în care lățimea de bandă superioară (peste 30 KHz) a buclei locale este oferită spre utilizare furnizorului solicitant, în timp ce furnizorul-ofertant continuă să furnizeze abonatului serviciile în bandă îngustă, astfel ca serviciul de telefonie fixă;
 - 11) *serviciul de acces la bucla locală* - serviciu de acces la bucla locală sau serviciu de acces partajat la bucla locală;
 - 12) *sistem de plasare a comenzii* - sistem electronic pus la dispoziția furnizorilor-solicitanți de către furnizorul-ofertant pentru plasarea comenzilor de transferare a buclelor locale către echipamentele colocate ale acestora și interacțiunile ulterioare între furnizorul-ofertant și furnizorii-solicitanți, inclusiv procedurile de înlăturare a erorilor și comenzilor neautorizate, urmărirea procesului de transferare;
 - 13) *winback* - acțiune/acțiuni prin care un furnizor de servicii contactează abonații care intenționează să plece sau au plecat mai puțin de trei luni în urmă la un alt furnizor, pentru a le oferi reduceri, servicii gratuite sau alte stimulente și de a-i convinge să nu schimbe furnizorul sau să revină la propriile servicii cu amănuntul.
103. Termenii nedefiniți în prezentele obligații au înțelesul dat de Legea nr.241/2007 și/sau de Regulamentul cu privire la interconectare