

**Analiza Preliminară a Impactului de Reglementare (AIR)  
efectuată la proiectul Regulamentului de furnizare a serviciilor publice de  
comunicații electronice utilizatorilor finali**

## **I. INTRODUCERE**

Prezenta Analiză Preliminară a Impactului de Reglementare (AIR) a fost elaborată de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, în continuare ANRCETI, în conformitate cu prevederile art. 13 din Legea cu privire la principiile de bază de reglementare a activității de întreprinzător nr. 235-XVI din 20.07.2006 /*Monitorul Oficial nr. 126-130/627 din 11.08.2006*/ și Metodologia de analiză a impactului de reglementare și de monitorizare a eficienței actului de reglementare, aprobată prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 1230 din 24.10.2006 / *Monitorul Oficial nr. 170-173/1321 din 03.11.2006*/.

AIR prezintă argumentarea în ceea ce privește necesitatea elaborării Regulamentului de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali, având în vedere impactul acestuia asupra utilizatorilor finali și furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice.

## **II. SCOP ȘI OBIECTIVE**

**Scop:** Scopul Regulamentului de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali, în continuare Regulament, este stabilirea unor condiții și obligații care să se aplice, în condiții egale, tuturor furnizorilor la furnizarea serviciilor de comunicații electronice precum și tuturor utilizatorilor finali, inclusiv pentru persoanele în vârstă, a celor cu handicap și a celor cu nevoi sociale specifice, la utilizarea serviciilor de comunicații electronice.

### **Obiective:**

- promovarea intereselor utilizatorilor finali;
- stimularea cererii pentru serviciile de comunicații electronice;
- creșterea varietății serviciilor și disponibilității serviciilor pentru utilizatorii finali;
- crearea unor condiții care să asigure calitatea serviciilor;
- eficientizarea raporturilor contractuale între furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice și utilizatorii finali;
- asigurarea transparenței informației și nediscriminării utilizatorilor finali;
- eliminarea reglementărilor ineficiente și neproporționale (învechite);
- armonizarea bazei normative cu normele Uniunii Europene.

## **II. DEFINIREA PROBLEMEI**

În scopul identificării problemelor care necesită implicarea Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), cât și a opțiunilor de intervenție de reglementare, ANRCETI a efectuat analiza situației sectorului de comunicații electronice, a segmentelor de telefonie mobilă și fixă, Internet și a serviciilor de programe audiovizuale.

## Circumstanțe

Pe parcursul anului 2011, la ANRCETI au fost înregistrate **170** de petiții de la utilizatorii finali de servicii de comunicații electronice, (**79** - de la utilizatorii finali și **32** de la utilizatorii de servicii de comunicații electronice).

- În rezultatul analizei fluxului petițiilor în perioada de referință s-a constatat că din numărul total de petiții (170), **40** sau **23,5%** sunt de la utilizatorii de servicii de telefonie fixă; **39** petiții (**22,9%**) - de servicii de telefonie mobilă; **27** (**15,9%**) - de servicii Internet; **22** petiții (**12,9%**) - de servicii de televiziune iar semnatarii a **16** petiții sau **9,4%** - de servicii de interconectare, acces la infrastructură; **2** (**1,2%**) - de servicii de radiodifuziune, **3** sau **1,8%** - de servicii de conținut care, de fapt nu sunt de competența ANRCETI.

Fiind destul de variată tematica adresărilor, totuși cea mai stringentă problemă abordată de utilizatori, la fel ca și în anul 2010, cu o tendință de creștere substanțială în prima jumătate a anului 2011, i-a revenit numărului de semnatori ai petițiilor care s-au expus asupra modului de furnizare a serviciilor de telefonie și Internet, acțiunilor abuzive de încălcare a clauzelor contractuale de furnizare a serviciilor, acordurile de interconectare, actelor normative 76 (45 %), față de 55% în 2010. Trebuie de remarcat, că în prima jumătate a anului 2011, actualitatea a avut-o sesizările expuse în petiții colective și individuale, prin care petiționarii și-au exprimat dezacordul cu majorarea de tarife pentru serviciile din domeniul comunicațiilor electronice, înregistrându-se 16 (9 %) petiții în acest sens. O parte considerabilă a petițiilor conțineau pretenții față de calitatea serviciilor, sau disfuncționalități apărute în furnizarea serviciilor de telefonie, TV sau acces la Internet - 23 (13,5 %), reprezentând o diminuare față de 2010 cu 21 % înregistrate. Statistica arată o sporire, cu o tendință de creștere substanțială în prima jumătate a anului 2011, a totalului petițiilor privind dezacordul în legătură cu deconectare ilegală de la rețea/ restricționare de acces la rețea - 17 (10 %). Se menține o situație constantă în coraport cu anul 2010, în privința numărului adresărilor petiționarilor care au contestat mărimea plăților stabilite pentru achitarea serviciilor furnizate, datele înscrise în facturi, fiind înregistrate 21 petiții de acest gen (12%), dar și în privința numărului sesizărilor expuse în petiții colective, prin care petiționarii își exprimau îngrijorarea de influența echipamentelor de comunicații electronice asupra sănătății, fiind înregistrate 5 (3 %) petiții de acest gen. De asemenea, unele condiții abuzive incluse în contracte de furnizare a serviciilor de către furnizori 5 (3 %), alte aspecte reclamate precum atitudine discriminatorie în furnizarea serviciilor față de unii abonați în raport cu alții, acțiuni anticoncurențiale practicate de furnizorii de comunicații electronice - 6 (3,5 %), prejudicii cauzate – 1 (1%) - au fost ținta unor petiții, diversitatea tematică a cărora reflectă concludent problemele de actualitate stringentă cu care se confruntă utilizatorii serviciilor de comunicații electronice.

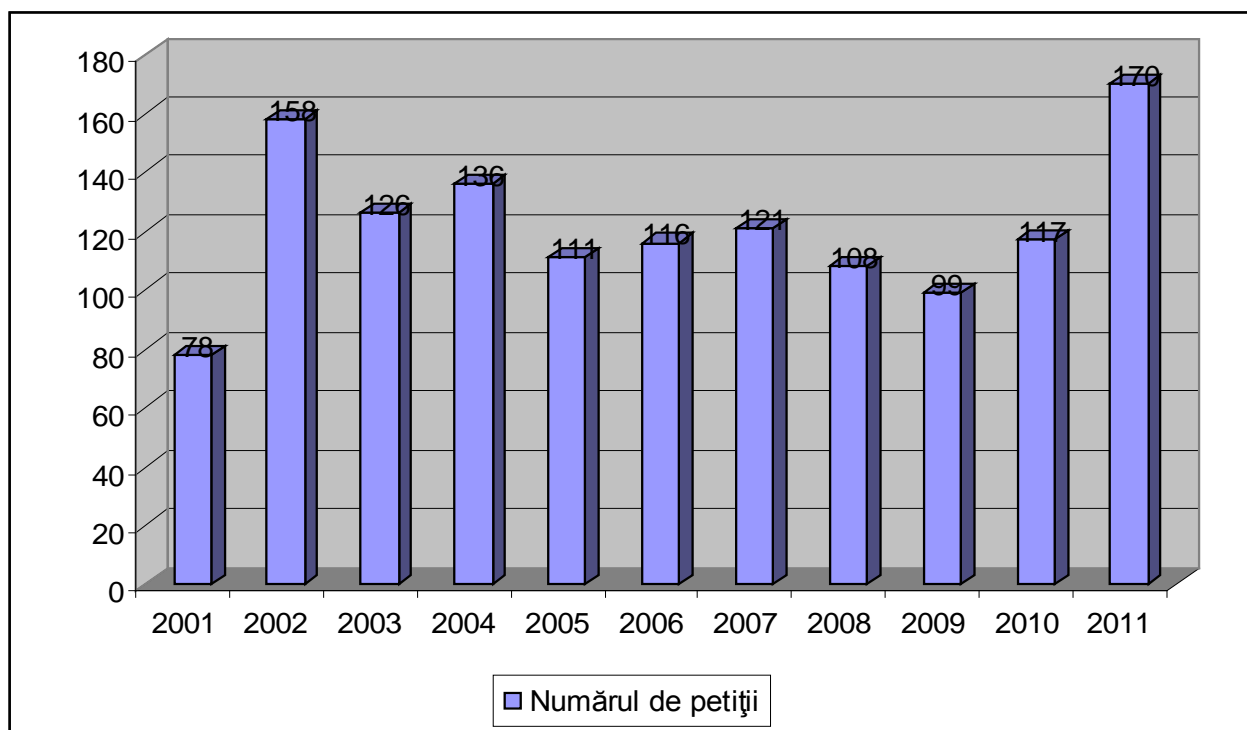
Analiza activității de soluționare a petițiilor în anul 2011 conduce la următoarele concluzii: numărul petițiilor este mai mare decât în anul 2010 (170 petiții față de 117 înregistrate în 2010);

- ponderea modului de adresabilitate directă a crescut (113 față de 57 remise prin intermediul altor instituții) ceea ce dovedește sporirea gradului de cunoaștere a domeniului de activitate a ANRCETI;

De asemenea conducerea ANRCETI a avut întrevederi cu cetățenii, la solicitarea acestora, la sediul instituției, în cadrul programului de audiențe. Conform evidențelor operative din registrul special de audiențe, în anul 2011, au fost primiți în audiență 4 cetățeni. Raportându-ne la problemele care au făcut obiectul audiențelor, este de reținut că principalele domenii de interes au fost: acțiuni abuzive din partea furnizorilor, dezacordul cu unele clauze contractuale stipulate în contractele de prestare a serviciilor de comunicații electronice ale furnizorilor, majorare de tarife pentru serviciile furnizate de către operatori.

În cadrul ANRCETI, funcționează o „linie telefonică verde” cu apel gratuit, menirea căreia rezidă în oferirea utilizatorilor a informațiilor detaliate și operative despre drepturile acestora, obligațiile furnizorilor de servicii, recepționarea reclamațiilor utilizatorilor care consideră că drepturile sale au fost lezate. Astfel, în anul 2011, au fost recepționate 33 adresări (față de 12 pentru perioada de raportare 2010) prin intermediul „liniei telefonice verzi”.

Dinamica petițiilor parvenite și examinate de către ANRCETI în perioada 2001 – 2011 este expusă în diagrama de mai jos.



Totodată conform rapoartelor trimestriale prezentate la ANRCETI de către furnizorii de telefonie fixă numărul de reclamații parvenite de la utilizatori numai pentru corectitudinea facturării constituie după cum urmează:

***pentru serviciile de telefonie mobilă:***

- rata reclamațiilor privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului pînă la 0,1%;
- rata facturilor reclamate pînă la 0,1%

***pentru servicii de telefonie fixă:***

- rata facturilor reclamate pînă la 1,0% la furnizorii mici, și pînă la 0,5% la furnizorii mari.

Avînd în vedere obiectul petițiilor și reclamațiilor parvenite de la utilizatorii serviciilor de comunicații electronice, cît și întru realizarea atribuțiilor sale ANRCETI încă în anul 2009 a solicitat tuturor furnizorilor prezentarea contractelor tipizate de furnizare a serviciilor.

În urma analizei conținutului contractelor s-a stabilit următoarele.

1) ***contractele nu prevedeau următoarele cerințe stabilite prin Legea nr.241/2007 și Legea nr.105/2003:***

- a) nivelul de calitate al serviciilor furnizate;
- b) despăgubirile aplicabile și procedura de acordare a acestora în cazul în care nu se respectă nivelul de calitate convenit sau celelalte clauze contractuale de către furnizor;

*De regulă, în contracte se indică cuantumul despăgubirilor care trebuie să le achite utilizatorul final furnizorului, pe când în cazul neexecutării contractului de către furnizor despăgubirea ce ar trebui să o plătească către utilizator nu este indicată sau se face doar referire la acest drept, fără a o cuantifica. Astfel de clauze contravin art.10 lit. j) din Legea nr.105/2003, în sensul că utilizatorul nu beneficiază de dreptul de a fi despăgubit pentru daunele cauzate de serviciile care nu corespund cerințelor declarate ori clauzelor contractuale, precum și de drepturile prevăzute din Legea nr.105/2003. Totodată, prin aceasta se creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract, în detrimentul utilizatorului final, ce contravine Legii nr.105/2003.*

c) răspunderea furnizorului pentru furnizarea necorespunzătoare a serviciului, cu excepția celor de forță majoră (caz prevăzut de lege). Astfel, furnizorii, în motivarea furnizării necorespunzătoare a serviciilor, fac referire la vina altor furnizori sau la deranjamentele în rețeaua care nu este sub controlul lor, astfel de referințe ce exonerează furnizorul de răspundere sunt abuzive și nule de drept;

d) tipurile de servicii de deservire tehnică;

e) prețurile și tarifele pentru serviciile de deservire, modul de aplicare a acestora. Totodată, în unele contracte prețurile și tarifele pentru servicii sunt stabilite în Lista de prețuri sau ordine interne ale furnizorilor care nu sunt parte integrantă a contractului, aceasta contravine articolului precitat din Legea nr.241/2007, care stabilește că contractele în formă scrisă trebuie să conțină prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu,

f) metoda de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor (art.58 alin.(1) lit.g) din Legea nr.241/2007). Unii furnizori limitează aplicarea procedurii de soluționare a litigiilor la anumite chestiuni (de pildă, problemele de facturare a serviciilor);

## **2) contractele nu respectau:**

a) prevederile art.58 alin.(2) și (3) din Legea nr.241/2007 privind modificarea sau rezilierea contractelor din inițiativa sau din vina furnizorului. Astfel, furnizorii nu respectă termenul de 30 de zile pentru preavizarea modificării contractului (tarife, condiții de plată etc.),

b) forma de preavizare a abonatului – în formă scrisă, pe un suport de date trainic sau sub o altă formă lizibilă care îi permite să reproducă întocmai informațiile într-un termen corespunzător cerințelor actului juridic (art.752 din CC). Totodată, în cazul în care furnizorul preavizează utilizatorul final, cuprinsul acestei preavizări nu prevede expres dreptul acestui utilizator de a rezilia unilateral contractul fără a nu plăti nici o despăgubire (inclusiv penalități, garanții etc.);

c) cerințele declarate, precum și clauzele contractuale, limitându-se la promisiuni de a garanta furnizarea serviciului de comunicații electronice la parametrii prestabiliți, dar fără a-și asuma responsabilitatea neîndeplinirii corespunzătoare a serviciului, în lipsa cauzelor de forță majoră, ceea ce încalcă prevederile din Legea nr.105/2003 și art.20 alin.(2) lit.b) din Legea nr.241/2007. Totodată această practică contravine art.718 lit.d) din CC, care interzice furnizorului de a modifica prestația promisă ori de a se abate de la executarea ei dacă modificarea sau abaterea nu se poate pretinde celeilalte părți (utilizatorului final),

d) interdicția (în contractele în care utilizatorul final este persoană fizică) de a include clauze prin care i se promite furnizorului plata de către utilizatorul final al unei penalități dacă obligația nu este executată sau este executată cu întârziere, dacă întârzie plata sau dacă abonatul reziliază contractul, ceea ce contravine art.719 lit.f) din CC;

e) interdicția de a solicita, în cazul rezilierii contractului din inițiativa utilizatorului (nu din vina furnizorului), o plată necorespunzător de mare pentru compensarea cheltuielilor (contravine art.718 lit.g) din CC).

Totodată, în cazul rezilierii contractului furnizorii își rezervă dreptul de a nu restitui avansul, ceea ce contravine art.943 alin.(2) și art.978 alin.(2) din CC. În alte cazuri rezilierea

contractelor din inițiativa utilizatorilor, se poate realiza doar după plata unei despăgubiri în mărimea unei plăți lunare pentru pachetul serviciilor oferite, iar sumele restante de pe contul utilizatorului, în cazul existenței lor, nu se întorc. Este de remarcat că art.719 lit.e) din CC interzice furnizorului de a cere despăgubiri care depășesc prejudiciul real al furnizorului, precum și introducerea unor clauze care să nu permită utilizatorului (de pildă, plata de garanție se plătește necondiționat în cazul rezilierii contractului pînă la expirare) să dovedească că nu s-a produs nici un prejudiciu sau nici o diminuare a valorii ori că acestea sînt substanțial mai reduse decît valoarea globală;

f) interdicția de a nu prelungi tacit termenul de valabilitate al contractelor pe un termen mai mare de un an (art.719 lit.j) liniuța a doua din CC).

### **3) obligația de informare a furnizorilor:**

a) în scopul oferirii utilizatorilor finali posibilității de a decide asupra alegerii serviciilor de comunicații electronice destinate publicului, furnizorii nu executau obligația de a pune la dispoziția publicului informații actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și celelalte condiții de furnizare a rețelelor și serviciilor (art.59 alin.(1) din Legea nr.241/2007);

b) contractele oferite utilizatorilor finali nu corespund cerințelor din Legea nr.105/2003, nefiind întocmite corespunzător (caracterele sunt mici). Contractul semnat de utilizator final, ca regulă, nu conține toate condițiile de furnizare a serviciului, făcînd referire la alt/e act/e care nu este/sunt cunoscut/e și semnat/e de către utilizator, la fel contractele cuprind clauze neclare și neechivoce, ceea ce încalcă drepturile în Legea nr.105/2003;

c) în cazul serviciilor furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sau al altor mijloace de plată asimilate, furnizorii nu pun la dispoziția utilizatorilor finali condițiile generale privind furnizarea acestora, care vor conține informațiile corespunzătoare clauzelor minime prevăzute la art.58 alin.(1) din Legea nr.241/2007. Astfel de practici creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract, în detrimentul utilizatorului final.

### **4) ofertele publice**

a) ofertele publice, promovate de furnizori, nu conțin informații care să conțină date cu privire la tarifele de conectare, utilizare, deservire, precum și facilitățile tarifare și schemele tarifare speciale (art.59 alin.(2) din Legea nr.241/2007). Totodată, ofertele publice nu includ condițiile contractuale standard, inclusiv durata minimă a contractului (art.59 alin.(2) lit.e) din Legea nr.241/2007);

b) ofertele publice nu conțin o redactare clară și precisă a clauzelor contractuale privind caracteristicile calitative a serviciilor, termen de acceptare a ofertei, precum și o indicare exactă a costului contractului încheiat în baza ofertei promoționale. Lipsește informația cu privire la posibilitatea migrării spre alt pachet sau/și sistem de tarifare (condițiile de migrare), care îi lipsește pe utilizatorii finali de a face alegerea serviciului în cunoștință de cauză (art.10 alin.(2) și art.11 lit.a) și f) din Legea nr.105/2003);

c) ofertele publice, în cadrul campaniilor de atragere a noilor clienți, ce vizează modificarea unilaterală a conținutului pachetelor de servicii (planurilor tarifare) existente în defavoarea utilizatorilor finali existenți (fără a reduce prețurile la serviciile respective pentru acești utilizatori), încalcă prevederile art.21 alin.(1) din Legea nr.241/2007, care interzic furnizarea serviciilor de comunicații electronice în baza unor tarife discriminatorii (adică, tarifele pentru același tip de serviciu furnizat unor categorii similare de utilizatori, devine, în acest context, nejustificat disproporționat).

Ca rezultat ANRCETI a decis să elaboreze și să aprobe prin Hotărârea sa un Ghid pentru furnizori, care să includă linii directoare de implementare a legislației în domeniul protecției utilizatorilor finali (inclusiv utilizatorilor) care să fie ușor de înțeles atât de către furnizorii de

servicii de comunicații electronice, cât și de utilizatorii finali, având ca scop oferirea protecției adecvate a utilizatorilor finali fără a crea bariere nejustificate în calea furnizorilor de comunicații electronice.

În temeiul acestei hotărâri, furnizorii au fost obligați să includă în contractele încheiate cu utilizatorii finali clauzele minime obligatorii și să nu admită prezența în contractele încheiate a clauzelor abuzive, în sensul definit în *Legea privind protecția utilizatorilor* nr.105-XV din 13.03.2003, să informeze în scris utilizatorul final abonat despre modificările în condițiile contractului cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul acestuia de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazurilor în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizator. Furnizorii urmau să informeze ANRCETI despre executarea hotărârii menționate, iar ulterior să reîncheie, la solicitarea utilizatorilor finali, contracte noi.

Astfel, din cei 210 furnizori de servicii și/sau rețele de comunicații electronice, cărora le-au fost expediate scrisori de informare, 45 de furnizori au prezentat ANRCETI contractele tip de furnizare a serviciilor.

ANRCETI a verificat contractele tip prezentate de către furnizori și au constatat că o parte din prevederile contractelor tip, au fost aduse în corespundere cu Hotărârea menționată. Totodată, în unele din ele lipsesc prevederi ce țin de: serviciile de deservire tehnică, aferente obiectului contractului, informația privind tarifele și prețurile aplicate la serviciile furnizate, conform contractului încheiat (majoritatea furnizorilor fac trimitere la liste de prețuri publicate pe pagina de internet a întreprinderii), procedura de acordare a despăgubirilor, în cazul nerespectării de către furnizor a clauzelor contractuale și a altor prevederi legale din domeniu, modalitatea de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor.

Petițiile și reclamațiile parvenite de la utilizatori sunt condiționate în mare parte de lipsa de informație clară vizând condițiile de furnizare a serviciilor. Astfel, utilizatorii finali ar trebui să aibă acces la informațiile puse la dispoziția publicului privind serviciile de comunicații. Întreprinderile care furnizează servicii de comunicații într-un mediu competitiv pun la dispoziția publicului informații adecvate și actualizate privind aceste servicii, din motive de oportunitate și în interes comercial ceea ce de fapt adesea duce în eroare utilizatorul. Autoritatea de reglementare ar trebui să poată cere, cu toate acestea, publicarea acestor informații, în cazul în care se demonstrează că nu sunt realmente puse la dispoziția publicului sau sunt insuficiente sau ne transparente.

Măsurile de asigurare a transparenței prețurilor, a tarifelor și condițiilor vor ajuta utilizatorii să facă cele mai bune alegeri și să beneficieze astfel din plin de concurență.

Autoritatea de reglementare ar trebui să monitorizeze situația utilizatorilor în ce privește utilizarea serviciilor de telefonie accesibile publicului, în special disponibilitatea lor. Disponibilitatea serviciului telefonic este legată de informațiile primite de utilizatori cu privire la cheltuielile de folosire a telefonului, precum și la costurile relative de utilizare a telefonului, comparativ cu alte servicii; este legată, de asemenea, de capacitatea lor de a-și controla cheltuielile. Pentru aceasta este necesar de a asigura un nivel stabilit de facturare detaliată, posibilitatea oferită utilizatorilor de a restricționa selectiv anumite apeluri (precum apelurile cu preț ridicat pentru serviciile cu taxe majorate), posibilitatea de a-și controla cheltuielile prin intermediul mijloacelor de plată în avans și de a-și deconta cheltuielile prelabile de conectare.

Condițiile în vigoare nu impun furnizorilor să atenționeze abonații dacă se depășește o limită prestabilită de cheltuieli sau dacă apare o anomalie în structura apelurilor. Fapt ce

condiționează adesea reclamații și litigii vizând corectitudinea facturării și neachitarea sumelor datorate de utilizatori.

Cu excepția cazurilor de întârziere a plăților sau de neplată a facturilor în mod persistent, utilizatorul ar trebui protejat de riscurile unei deconectări imediate de la rețea din cauza unei facturi neplătite și ar trebui să aibă în continuare acces la serviciile telefonice de bază până la rezolvarea litigiului, în special în cazul unei contestații privind facturarea serviciilor la un preț majorat.

Contractul este un instrument important pentru utilizatori întru asigurarea unui nivel minim de transparență a informațiilor și de securitate juridică. Marea majoritate a furnizorilor de servicii dintr-un mediu competitiv încheie contracte cu clienții lor din motive de oportunitate comercială. Utilizatorii ar trebui să se bucure în special de un nivel minim de siguranță juridică în relațiile lor contractuale cu furnizorul direct de servicii telefonice, astfel încât clauzele contractuale, condițiile, calitatea serviciilor, modalitățile de reziliere a contractului și de suspendare a serviciului, măsurile de compensare și modalitatea de reglementare a litigiilor să fie prevăzute de contract.

### **Definirea problemei**

Elaborarea Regulamentului de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali se impune:

1) de jure de Legea 241-XVI din 15.11.2007 (*Monitorul Oficial nr. 51-54/155 din 14.03.2007*), în continuare Legea nr.241/2007, Legea nr 105 din 13.03.2003 privind protecția utilizatorilor (*Monitorul Oficial 126-131/507 din 27.06.2003*), în continuare Legea nr. 105/2003, Legea privind actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale nr. 317-XV din 18.07.2003 (*Monitorul Oficial nr. 208-210/783 din 03.10.2003*), în continuare legea 317/2003;

2) în scopul corelării legislației naționale cu prevederile Directivei 2002/22/CE din 7 martie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații și Directivei 2009/136/CE din 25 noiembrie 2009 ale Parlamentului European și Consiliului.

Până la moment reglementarea furnizării serviciilor de comunicații electronice se realizează prin Regulamentele în vigoare: Regulamentul prestări servicii de telefonie fixă, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) nr. 18 din 16.08.2001 (*Monitorul Oficial nr. 1-3/1 din 04.01.2002*) și Regulamentul prestări servicii de telefonie mobilă celulară GSM (Condițiile generale) nr 16 din 24.05.2001 (*Monitorul Oficial nr. 106 din 30.08.2001*) care de fapt conțin prevederi care nu sunt actuale și necesită reactualizarea acestora pentru aducerea în concordanță cu cerințele legislației în vigoare vizând protecția utilizatorului, inclusiv de armonizare la legislația comunitară și internațională având în vedere că serviciile de comunicații electronice sunt furnizate atât la nivel național cât și internațional. Astfel utilizatorii finali vor profita pe deplin de mediul concurențial, și vor putea să facă alegeri bine informate atunci când acest lucru este în interesul lor.

**În acest sens se propune elaborarea Regulamentului de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali, în continuare prezentul Regulament.**

Regulamentul are drept scop asigurarea unui nivel înalt de protecție a utilizatorilor finali de servicii publice de comunicații electronice în relațiile cu furnizorii de servicii publice de comunicații electronice, promovarea furnizării de informații clare, în special în ceea ce privește transparența tarifelor și a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice, precum și asigurarea posibilității utilizatorilor finali de a accesa informații și/sau de a utiliza servicii potrivit propriilor decizii.

Prevederile Regulamentului sunt obligatorii pentru furnizori, pentru utilizatorii finali, precum și pentru alte persoane implicate direct sau indirect în procesul de furnizare sau utilizare a serviciilor în Republica Moldova.

Prevederile prezentului Regulament nu se aplică asupra raporturilor generate de efectul conținutului informației transmise prin rețelele de comunicații electronice, cum ar fi, conținutul paginilor de Internet (cu excepția conținutului paginilor de Internet ale furnizorilor în partea ce ține de informația privind serviciile furnizate), conținutul anunțurilor publicitare, conținutul apelurilor telefonice, conținutul mesajelor electronice, a textelor, ale altor mesaje, inclusiv conținutul informației transmise prin rețelele publice de comunicații electronice în cadrul realizării serviciilor cu tarif special *Premium Rate* sau cu acces gratuit *Free Phone*.

Regulamentul determină principiile generale de reglementare a relațiilor dintre furnizori și utilizatorii finali a serviciilor prin:

- 1) stabilirea ordinii de contractare a serviciilor, care cuprind:
  - a) serviciul public de telefonie (fixă/mobilă);
  - b) serviciul public de acces la Internet;
  - c) serviciul public de retransmisie a programelor media audiovizuale;
- 2) definirea drepturilor și obligațiilor esențiale ale furnizorilor;
- 3) definirea drepturilor și obligațiilor esențiale ale utilizatorilor finali;
- 4) desfășurarea modalității de examinare a reclamațiilor, precum și de soluționare a litigiilor dintre furnizori și utilizatori finali.

### **III. GRUPURILE DE INTERESE.**

Impactul reglementării care va fi introdus prin Regulamentul de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali va fi resimțit în măsuri diferite și adverse de câteva părți interesate:

- 1) utilizatorii finali de servicii de comunicații electronice;
- 2) furnizorii de rețele și servicii publice de comunicații electronice publice.

### **IV. EVALUAREA ABORDĂRILOR ALTERNATIVE**



Întrucât, în conformitate cu art. alin. (1), (3), (4) și (6), art. 8 al Legii nr. 241/2007, reglementarea furnizării serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor se elaborează și se aprobă de către ANRCETI, se propun următoarele opțiuni:

- I. A nu face nimic
- II. Reglementarea clasică

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>POSIBILE AVANTAJE</b>	<b>POSIBILE DEZAVANTAJE</b>
<b>I. A nu face nimic</b>	Nu au fost identificate	<p>Nu vor fi soluționate problemele, descrise la cap. I, iar aceasta va rezulta în probleme ale utilizatorilor vizînd:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) informarea insuficientă a utilizatorului final sau chiar lipsa de informare vizînd drepturile și obligațiile atît a furnizorilor cît și a utilizatorilor la furnizarea serviciilor de comunicații electronice;</li> <li>2) condiții contractuale neclare;</li> <li>3) calitate joasă a serviciilor;</li> <li>4) lipsa de răspundere a furnizorului pentru furnizarea necorespunzătoare a serviciului;</li> <li>5) lipsa prevederilor ce țin de: serviciile de deservire tehnică, aferente obiectului contractului;</li> <li>6) lipsa informației privind tarifele și prețurile aplicate la serviciile furnizate, conform contractului încheiat ;</li> <li>7) lipsa procedurii de acordare a despăgubirilor, în cazul nerespectării de către furnizor a clauzelor contractuale și a altor prevederi legale din domeniu;</li> <li>8) lipsa informației vizînd modalitatea de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor.</li> </ol>

<b>II. Reglementarea clasică–aprobarea Regulamentului de furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali</b>	1) Va fi elaborat cadrul secundar de reglementare privind furnizarea serviciilor de comunicații electronice ajustat la cerințele legislației în vigoare și armonizat la nivel comunitar; 2) va fi posibil de soluționat mai rapid problemele ce pot apărea între furnizori și utilizatori; 3) va fi posibil de evitat unele situații de incertitudine sau probleme ce eventual pot apărea între furnizori și utilizatori; 4) va crește nivelul de informare a utilizatorului vizând condițiile de furnizare a serviciilor precum și a tarifelor pentru acestea; 5) va crește calitatea serviciilor; 6) alinierea la practicile altor țări în domeniul asigurării drepturilor omului, cu accent prioritar asupra asigurării libertății în alegere	Nu au fost identificate
--	---	-------------------------

### **OPȚIUNEA I**

Opțiunea I nu prevede realizarea din partea statului a unor acțiuni.

Furnizorii vor continua să propună utilizatorilor contracte doar din motive de oportunitate comercială cu nivel minim de transparență a informațiilor și securității juridice, vizând condițiile, calitatea serviciilor, modalitățile de reziliere a contractului și de suspendare a serviciului, măsurile de compensare și modalitatea de reglementare a litigiilor ne fiind prevăzute de contract sau prevăzute incert.

În cazul acestei opțiuni nu sunt prevăzute careva costuri sau beneficii esențiale.

### **OPȚIUNEA II**

Opțiunea prevede elaborarea Regulamentului de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali care constituie o abordare complexă de integrare a principiilor libertății și drepturilor omului în documentele de reglementare din domeniu și la toate nivelurile de adoptare și implementare a deciziilor.

## **V. COSTURILE ȘI BENEFICIILE ANTICIPATE ALE INTERVENȚIEI STATULUI**

### **Costuri:**

- după caz, cheltuieli aferente publicării Regulamentului de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali. Costurile respective vor fi suportate de către ANRCETI;
- costuri legate de aplicarea de către furnizorii de rețele și servicii la reexaminarea și modificarea, sau după caz, reîncherea noilor contracte cu utilizatorii finali și publicarea condițiilor de furnizare a serviciilor de comunicații electronice. Costurile respective vor fi suportate de către furnizorii de servicii.

#### **Beneficii:**

- creșterea calității serviciilor de comunicații electronice;
- crearea condițiilor pentru încheierea noilor contracte cu furnizorul de servicii publice de comunicații electronice, în urma negocierii acestuia, în scopul îmbunătățirii relațiilor dintre utilizatori și furnizori;
- utilizatorii vor beneficia de informații utile în mod echitabil, în funcție de costuri și fără discriminare;
- claritatea clauzelor contractuale și a mijloacelor de soluționare a litigiilor și transparența tarifelor pentru utilizatori.
- evitarea unor neînțelegeri ce pot apărea în relațiile dintre utilizatorii și furnizorii serviciilor de comunicații electronice.

## **VI. STRATEGIA DE CONSULTANȚĂ**

AIR preliminar și proiectul Regulamentului privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali se expuse pe pagina de internet a ANRCETI pentru consultarea cu persoanele interesate.

Regulamentul privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali va avea impact asupra tuturor participanților pe piața serviciilor de comunicații electronice: 1) furnizorilor de servicii de comunicații electronice, 2) utilizatorilor finali.

În acest context, cu privire la oportunitatea aprobării de către ANRCETI a proiectului, precum și referitor la conținutul proiectului Regulamentului privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali ANRCETI va consulta Ministerul Economiei, Agenția Națională pentru Protecția Concurenței, Furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice, Confederația Națională a Sindicatelor din Moldova.

Totodată, pe pagina WEB a ANRCETI a fost plasat proiectul Regulamentului privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali, astfel încât orice persoană să poată prezenta propuneri și obiecții pe marginea lui, la adresa electronica indicată pe site.

Obiecțiile și propunerile legate de proiectul Regulamentului privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali vor fi examinate și incluse în Sinteza recomandărilor prezentate de către părțile interesate.

ANRCETI, la solicitare, va organiza o ședință de audiere a recomandărilor parvenite în cadrul consultărilor publice a proiectului Regulamentului privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali.

## **VII. CONCLUZII**

În urma analizei anterioare putem menționa că opțiunea II va oferi cele mai mari beneficii și avantaje economice, politice și sociale. Astfel, se optează pentru Opțiunea II, care răspunde criteriului de planificare a unei reglementări bune, clare pentru utilizatori.

Implementarea prevederilor Regulamentului privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali va conduce la creșterea nivelului de protecție a utilizatorului final, la creșterea calității serviciilor, la creșterea nivelului de informatizare a utilizatorilor finali.

## **VIII.RECOMANDĂRI**

Autorii AIR Preliminare militează pentru Opțiunea II, întrucât aceasta întrunește toate standardele prevăzute pentru actele normative.

Elaborarea Regulamentului se bazează pe cerințele pieței, oferă cele mai mari avantaje, și nu reprezintă careva impact neproportional asupra unei categorii de utilizatori sau întreprinzători.