

Anexă:

APROB

Director `adjunct ANRCETI



Andrei MUNTEAN

Raport

anual privind evaluarea performanțelor în calitate de organ de control,
pentru perioada anului 2021

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

ANRCETI, în calitate de autoritate administrativă autonomă/independentă de Guvern – a se vedea art. 8 alin. (2) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241/2007³, prin Ordinul Directorului ANRCETI nr. 17/i din 30 mai 2019, a aprobat *propriul* mecanism de evaluare a performanțelor pentru salariații ANRCETI, care se aplică *inclusiv* și *inspectorilor* din cadrul ANRCETI, în a căror fișă de post și în realitatea reală intră activitățile de control. Raportul conține informația cu privire la nivelul de realizare a obiectivelor și indicatorilor de performanță stabiliți conform actului normativ *sus-citat*.

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

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

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

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

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

Obiectivul 1:

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

³ ce reiese din angajamentele **internationale** ale Republicii Moldova:

1. Lista angajamentelor specifice în sfera serviciilor (documentul WT/ACC/MOL/37/Add.2), anexată la Acordul General privind Comerțul cu Servicii, ratificat prin Legea nr. 218/2001;
2. art. 99 lit. b) și art. 232 alin. (2) din Acordul de Asociere cu Uniunea Europeană, ratificat prin Legea nr. 112/2014.

ALOCAREA RESURSELOR:

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

1. Cota de resurse alocată din fondul de retribuire pentru anul 2021, pentru salarizarea angajaților în a căror fișă de post și în activitatea reală intră activitatea de control reprezintă 10,57%.

2. În perioada de gestiune, anul 2021, nu au fost operate modificări asupra statului de personal, care ar fi putut genera scăderea treptată a ponderii resurselor financiare pentru activitățile sus-menționate și creșterea treptată a ponderii cheltuielilor pentru astfel de activități.

Astfel, indicatorii de rezultat au rămas aceiași la nivelul celor planificați inițial.

Obiectivul 2:

Planificarea eficientă a activităților de supraveghere a pieței și protecției a utilizatorilor

PLANIFICAREA CONTROALELOR ÎN BAZA ANALIZEI RISCURILOR:

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

Conform planului anual de control, pentru anul 2021 au fost planificate 54 controale de stat în domeniile de competență, la agenții economice activitățile cărora prezintă un grad ridicat de risc, reieșind din rezultatele controalelor precedente, subiectele petițiilor/sesizărilor examinate, grupe de produse din domeniile reglementate, serviciile oferite utilizatorilor.

În perioada de raportare au fost efectuate **50** controale pe *domeniul comunicațiilor electronice și poștale*, dintre care **48** controale au fost planificate și **2** controale inopinate.

Conform rezultatelor, în cadrul a 28 (56%) controale, au fost depistate neconformități.

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

În cadrul a 8 (29%) controale, neconformitățile au fost înlăturate în timpul controlului, măsuri juridice nu au fost aplicate (conform Legii 131/2012).

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

Obiectivul 3:

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

ACTIVITĂȚI DE CONSULTANȚĂ:

Consultanțe oferite în anul 2021:

- corespondența scrisă – 141 (petiții, cereri, sesizări/propuneri) parvenite de la persoane fizice și/sau juridice din Republica Moldova, dintre care 129 *petiții* vizează servicii de comunicații electronice, 8 *petiții* - servicii de comunicații poștale, iar 4 *petiții* - servicii din domeniile care nu cad sub incidența ANRCETI.

În rezultatul analizei sistemice a petițiilor adresate ANRCETI în 2021, se constată că *utilizatorii serviciilor de comunicații electronice* semnalează, în mod special, dezacordul cu:

- a) aplicarea de către furnizori a taxei de penalitate, urmare a rezilierii contractelor, înainte de expirarea perioadei minime stabilite;
- b) întârzierea mesajelor de informare privind starea conturilor utilizatorilor, fapt ce duce la depășirea limitei de credit, a traficului internet mobil extra-abonament, respectiv, la majorarea semnificativă a plăților pentru serviciile utilizate;
- c) calitatea serviciilor furnizate;
- d) modul de facturare a serviciilor, în special, furnizate în roaming.

Totodată, specialiștii ANRCETI au constatat că, în anul 2021, *utilizatorii serviciilor de comunicații electronice* sunt nemulțumiți și de acțiunile furnizorilor în ceea ce ține de recuperarea creanțelor prin procedura extrajudiciară.

Principalele probleme semnalate de *utilizatorii de servicii poștale* au fost legate de deteriorarea trimiterilor poștale și rambursarea sumelor pentru coletele care nu au fost livrate.

- poșta electronică - 33 adresări înregistrate electronic;

- linia instituțională - în perioada de referință, a continuat să funcționeze, conform Regulamentului aprobat prin Ordinul Directorului ANRCETI, linia telefonică instituțională a ANRCETI 080080080, prin intermediul căreia au fost oferite 185 consultații, prin care au fost semnalate un șir de probleme, în special ce țin de: dezacordul cu taxa de reziliere a contractelor; calitatea nesatisfăcătoare a serviciilor de comunicații electronice; dezacordul cu suma înaintată spre achitare; dezacordul cu penalitățile aplicate; depășirea limitei de credit; pierderea/deteriorarea trimiterilor poștale; încălcarea termenelor de înlăturare a deranjamentelor, includerea în contractele semnate a unor clauze abuzive; depășirea termenului de conectare a serviciilor de comunicații electronice.

Solicitările de informații și de consultări au fost recepționate, înregistrate într-un Registru de evidență a apelurilor corespunzătoare și direcționate, după competență, responsabililor din cadrul subdiviziunilor ANRCETI, care au dat răspunsuri la solicitările de informații și întrebările cetățenilor, în condițiile legislației în vigoare, oferindu-le suportul juridic/tehnic/informațional necesar, totodată, recomandări pentru soluționarea problemelor semnalate.

Numărul 080080080 poate fi apelat fără plată din orice localitate a țării atât din

rețelele de telefonie fixă, cât și din rețelele de telefonie mobilă. Prin intermediul acestei linii telefonice, cetățenii Republicii Moldova pot solicita informații și consultări ce vizează domeniile de competență ale ANRCETI.

Conform ordinului intern al ANRCETI cu privire la măsurile de securitate și sănătate în muncă, de prevenire a îmbolnăvirii/răspândirea infecției COVID, numărul consultațiilor la sediul ANRCETI a scăzut, acestea fiind oferite la distanță prin telefonul fix/ Internet.

Obiectivul 4:

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

ACTIVITĂȚI DE COMUNICARE

În anul 2021 au fost realizate și plasate pe pagina web 60 comunicate de presă/informații.

Pagina *web* oficială a ANRCETI, în contextul pandemiei COVID-19, este principalul instrument de comunicare cu agenții economici, utilizatorii finali și instituțiile publice, unde sunt plasate toate informațiile de interes public în domeniile de competență ale ANRCETI.

Astfel, în vederea consolidării procesului de informare a furnizorilor și a consumatorilor de servicii de comunicații electronice și servicii de comunicații poștale, ANRCETI continuă să utilizeze activ pagina web oficială (<http://www.anrceti.md/>), în calitate de instrument eficient de informare și comunicare, prin blocuri de informații plasate pe "Pagina furnizorului", precum și informații destinate utilizatorilor, plasate pe "Pagina consumatorului".

Pagina web „Consultări on-line”, oferă operativ consultații consumatorilor de servicii electronice și comunicații poștale.

Din cauza restricțiilor impuse de pandemie, comunicarea directă cu utilizatorii și mediul de afaceri, în perioada de referință, a fost suspendată.

CONCLUZII

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

- resurse financiare alocate (salariile angajaților) pentru activitățile de control, analiză și planificare, promovare a conformității cerințelor legale;
- planul anual de control asupra activității agenților economici, aprobat și publicat;
- controale de stat planificate/inopinate, efectuate de direcțiile responsabile;
- actele legislative în domeniile de competență, Metodologia controlului de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor;
- activitățile de consultanță desfășurate, consultațiile oferite prin linia instituțională 080080080 de asistență, prin corespondența scrisă, poșta electronică, pagina web,

persoanele consultate;

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

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

2. În perioada de raportare, au fost efectuate 50 controale planificate și inopinate, durata cărora nu a depășit termenul limită stabilit prin lege (maxim 5 zile pentru un control planificat și 10 zile pentru un control inopinat, prelungit la necesitate).

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

1) în domeniile comunicațiilor electronice și tehnologiei informației:

- funcțiile stabilite în Legea comunicațiilor electronice nr.241/2007;
- funcțiile stabilite în Legea nr.28/2016 privind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice;
- funcțiile stabilite în Legea nr.7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce privește comercializarea produselor nealimentare;

2) în domeniul comunicațiilor poștale:

- funcțiile stabilite în Legea comunicațiilor poștale nr.36/2016;
- funcțiile stabilite în Legea nr.308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

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

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

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

- ne reprezentarea în termenele stabilite a rapoartelor statistice;
- nerespectarea condițiilor autorizării generale;
- ne reprezentarea în temenelele stabilite a rapoartelor privind veniturile provenite din activitatea în domeniul comunicațiilor electronice sau informația din rapoarte nu era veridică;
- neachitarea plății de reglementare, în termenul legal stabilit.

De asemenea, inspectorii verifică veridicitatea și corectitudinea prevederilor contractuale stabilite între furnizor și utilizator, prin prisma protecției drepturilor acestora,

întru asigurarea transparenței tarifelor și condițiilor de furnizare, utilizare a serviciilor, cu obligația de informare a utilizatorilor despre tarife și condiții, precum și de ajustare a contractelor standard la cerințele actelor normative, întru a preveni includerea în contracte a clauzelor abuzive.