



HOTĂRÂRE
pentru modificarea Hotărârii Consiliului de Administrație al Agenției Naționale
pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia
Informației nr.48 din 10 septembrie 2013

nr. 57 din 14.12.2018

Monitorul Oficial nr.1-5/28 din 04.01.2019

* * *

ÎNREGISTRAT:
Ministerul Justiției
al Republicii Moldova
nr.1394 din 19 decembrie 2018
Ministru _____ Victoria IFTODI

În temeiul art.64-65 din [Legea comunicațiilor electronice nr.241/2007](#) (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr.399-410, art.679), cu modificările ulterioare, **Consiliul de Administrație**

HOTĂRĂȘTE:

Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr.48 din 10 septembrie 2013 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013, nr.258 – 261, art.1695), înregistrată la Ministerul Justiției al Republicii Moldova cu nr.948 din 1 noiembrie 2013, se modifică după cum urmează:

1. În titlul și în tot textul Hotărârii, cuvintele „servicii publice de comunicații electronice”, la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvintele „servicii de comunicații electronice accesibile publicului”, la forma gramaticală corespunzătoare;

Clauza de adoptare va avea următorul cuprins:

„În temeiul art.8 alin.(3) și (6), art.9 alin.(1) lit.a), art.10 alin.(1) lit.a), art.13, art.25 alin.(16) pct.6) și art.64-65 din [Legea comunicațiilor electronice nr.241/2007](#) (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr.399-410, art.679), cu modificările ulterioare, art.3 și art.28 alin.(1) lit.f) și alin.(3) din [Legea privind protecția consumatorilor nr.105/2003](#) (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.176-181, art.513), cu modificările ulterioare și art.2 alin.(2) lit.a) din Legea privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii nr.256/2011 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr.38-41, art.115), Consiliul de Administrație”;

2. La punctul 3 din Anexă, subpunctele 2), 5), 6), 11) și 13) se abrogă;

3. La punctul 20 din Anexă:

prima propoziție va avea următorul cuprins: „Pentru a oferi utilizatorilor finali posibilitatea de a decide asupra alegerii rețelelor sau serviciilor, furnizorii de rețele publice de comunicații electronice și de servicii de comunicații electronice accesibile publicului au obligația.”;

subpunctul 1) va avea următorul cuprins:

„1) de a pune la dispoziția publicului informații transparente, comparabile, adecvate și actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, privind toate obligațiile legate de rezilierea unui contract și informații privind condițiile standard pentru obținerea accesului și utilizarea serviciilor furnizate utilizatorilor finali, privind celelalte condiții de furnizare a rețelelor și serviciilor; aceste informații trebuie să includă:

a) denumirea și adresa, alte date de identificare a furnizorului de rețele și servicii;
b) tipurile de rețele publice și servicii accesibile publicului oferite de furnizor;
c) tarifele de conectare, utilizare, deservire, precum și facilitățile tarifare și schemele tarifare speciale;

d) tipurile de servicii de deservire tehnică acordate;

e) condițiile contractuale standard, inclusiv durata minimă a contractului;

f) procedura de soluționare a litigiilor dintre furnizorii de rețele și servicii și utilizatorii finali;

g) după caz, drepturile privind furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal.”;

se completează cu subpunctul 1¹) cu următorul cuprins:

„1¹) de a pune la dispoziția publicului informațiile prevăzute la subpunctul 1) într-o formă clară, completă și ușor accesibilă cel puțin prin unul din următoarele mijloace:

a) în formă tipărită și/sau, dacă se solicită astfel, prin poșta electronică;

b) prin afișarea pe paginile proprii de Internet;

c) prin serviciul de relații cu clienții, disponibil utilizatorilor finali cel puțin 56 de ore pe săptămână, la un număr de telefon indicat de furnizor.”;

subpunctul 4) va avea următorul cuprins:

„4) să ofere gratuit fiecărei persoane interesate, înainte de încheierea contractului în formă scrisă, posibilitatea de a se familiariza cu condițiile de furnizare și utilizare a oricărui tip de serviciu ce face obiectul contractului, cu tarifele și alte plăți aplicabile, cu contractul tip de furnizare a serviciilor, iar în cazul contractării serviciilor de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale, indiferent de tehnologiile utilizate, lista numerică și nominală a posturilor de radio și/sau televiziune din pachetele de servicii care fac obiectul contractului, alte materiale și informații relevante astfel încât utilizatorul final să fie pe deplin informat, în prealabil, despre drepturile și obligațiile ce vor reveni părților în eventualitatea încheierii contractului;”;

la subpunctul 5) textul: „să ia toate măsurile necesare pentru a asigura integritatea rețelei publice de comunicații electronice” se substituie cu textul: „să întreprindă toate măsurile tehnice și organizatorice pentru asigurarea securității și integrității rețelelor și/sau serviciilor, în conformitate cu prevederile actelor normative aplicabile”;

subpunctul 12) va avea următorul cuprins:

”12) să informeze utilizatorii finali/abonații cu privire la orice schimbare de acces la serviciile de urgență sau la informațiile privind localizarea apelantului în cadrul serviciului la care sunt abonați;”;

subpunctul 18) va avea următorul cuprins:

”18) să asigure dreptul utilizatorului final la confidențialitate și la respectarea vieții private în domeniul prelucrării de date cu caracter personal în sfera comunicațiilor electronice în conformitate cu actele normative aplicabile;”;

subpunctul 19) se abrogă;

subpunctul 35) va avea următorul cuprins:

”35) să nu efectueze apeluri prin mijloace de comunicații electronice către utilizatorii finali proprii sau ai terților sau să transmită acestora mesaje (SMS sau MMS) cu caracter publicitar sau cu tentă electorală, cu excepția cazului când utilizatorul final și-a exprimat consimțământul prealabil de a fi apelat sau de a primi mesaje (SMS sau MMS) în scopuri comerciale sau electorale;”;

la subpunctul 40):

litera b) va avea următorul cuprins:

„b) serviciile furnizate, inclusiv:

- expunerea clară a tipurilor de servicii contractate;
 - asigurarea sau nu a accesului la servicii de urgență și la informațiile privind localizarea apelantului și/sau orice limitare a furnizării serviciilor de urgență în conformitate cu art.83 din [Legea comunicațiilor electronice nr.241/2007](#);
 - informațiile legate de orice alte condiții care limitează accesul la servicii și aplicații și/sau utilizarea acestora, atunci când aceste condiții nu sunt interzise de lege;
 - nivelul minim de calitate a serviciilor oferite, în special termenul de conectare inițială, termenul de remediere a deranjamentelor, termenul de soluționare a reclamațiilor și, după caz, alți indicatori de calitate ai serviciului, astfel cum sunt definiți de Agenție;
 - condițiile în care se realizează suspendarea furnizării serviciilor contractate;
 - orice restricții impuse de furnizor privind utilizarea echipamentului terminal furnizat.”;
- litera c), după cuvintele „după caz, informație privind” se completează cu cuvintele „serviciile de întreținere și reparații oferite și”.

**PREȘEDINTELE CONSILIULUI
DE ADMINISTRAȚIE AL ANRCETI Octavian RĂU**

**Membrii Consiliului de Administrație Andrei Muntean
Marian Pocaznoi**

Nr.57. Chișinău, 14 decembrie 2018.