



**HOTĂRÎRE**  
**cu privire la stabilirea cerințelor și măsurilor pentru ca utilizatorii cu dizabilități**  
**să beneficieze de acces echivalent la serviciile de comunicații**  
**electronice accesibile publicului**

**nr. 58 din 14.12.2018**

*Monitorul Oficial nr.76-85/414 din 01.03.2019*

\* \* \*

În temeiul art.8 alin.(1), (4) lit.a), (6) lit.d), art.65 alin.(5) lit.f), art.66 alin.(1) și (2), art.67 și art.83 alin.(1) 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:**

1. Se stabilesc cerințele și măsurile necesare pentru ca utilizatorii cu dizabilități să beneficieze de acces echivalent la serviciile de comunicații electronice accesibile publicului, conform Anexei.
2. Furnizorii au obligația implementării dispozițiilor prezentei Hotărâri în termen de 6 luni de la data intrării în vigoare.
3. Prezenta hotărâre se publică în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

**PREȘEDINTELE CONSILIULUI DE ADMINISTRAȚIE Octavian RĂU**

**Membri**  
**Marian Pocaznoi**

**Andrei Muntean**

**Nr.58. Chișinău, 14 decembrie 2018.**

Anexă  
la Hotărârea Consiliului de Administrație  
nr.58 din 14.12.2018

**CERINȚELE ȘI MĂSURILE PENTRU CA UTILIZATORII CU DIZABILITĂȚI SĂ**  
**BENEFICIEZE**  
**DE ACCES ECHIVALENT LA SERVICIILE DE COMUNICAȚII**  
**ELECTRONICE ACCESIBILE PUBLICULUI**

1. Furnizorii de servicii de comunicații electronice accesibile publicului sunt obligați să asigure posibilitatea utilizatorilor finali cu dizabilități de a alege și de a beneficia de servicii calitative, adaptate nevoilor lor în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali.
2. Serviciile care fac obiectul prezentei Hotărâri sunt:
  - 1) accesul la serviciile de comunicații electronice accesibile publicului furnizate la puncte fixe sau cu mobilitate redusă (telefonie, acces la Internet, transmisie sau retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale), inclusiv accesul la serviciile de urgență;

2) accesul la serviciile de comunicații electronice accesibile publicului furnizate la puncte mobile (telefonie, acces Internet, transmisie sau retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale), cu excepția celor furnizate prin intermediul punctelor de acces wireless publice (zone publice wi-fi gratuite), inclusiv accesul la serviciile de urgență;

**3.** În înțelesul prezentei hotărâri, următorii termeni se definesc astfel:

1) echipament terminal specific de comunicații electronice – un produs sau o parte componentă relevantă din acesta, care permite comunicația și este conectat direct ori indirect, prin orice mijloace, la interfețele rețelelor publice de comunicații electronice și poate fi folosit pentru facilitarea accesului utilizatorilor finali cu dizabilități la rețelele publice de comunicații electronice, respectiv la serviciile de comunicații electronice accesibile publicului;

2) punct de vânzare – orice sediu principal sau secundar al furnizorului sau al partenerilor autorizați ai acestuia accesibil publicului în scopul vânzării produselor și serviciilor de comunicații electronice.

În cuprinsul prezentei hotărâri sunt, de asemenea, aplicabile definițiile relevante prevăzute în Legea comunicațiilor electronice nr.241/2007, Legea privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități nr.60/2012 și Legea cu privire la asigurarea egalității nr.121/2012.

**4.** Furnizorii au obligația de a asigura persoanelor cu dizabilități, cu titlu gratuit, posibilitatea testării la punctele de vânzare proprii a echipamentelor/serviciilor terminale speciale de comunicații electronice pe care aceștia intenționează să le achiziționeze, în scopul verificării compatibilității acestora cu necesitățile specifice ale solicitantului, explicând acestuia funcțiile și modul în care acestea pot răspunde nevoilor sale ori posibilitatea returnării echipamentelor achiziționate, într-un termen stabilit anterior de către furnizor și comunicat solicitanților.

**5.** La solicitarea persoanei cu dizabilități, furnizorii pun la dispoziție materiale informative în format tipărit, în care sunt prezentate, în mod clar, funcțiile și modul în care echipamentele terminale speciale pot răspunde nevoilor acesteia.

**6.** Furnizorii au obligația de a pune la dispoziția utilizatorilor finali cu dizabilități o secțiune dedicată acestora, accesibilă și cu o denumire sugestivă de pe ecranul principal al propriei pagini de Internet.

**7.** Secțiunea dedicată utilizatorilor finali cu dizabilități menționată la pct.6 va cuprinde informații complete, corecte, ușor accesibile, relevante, actualizate, inteligibile și care să permită parcurgerea cu ușurință a acestora referitoare cel puțin la:

1) oferta de servicii de comunicații electronice adresate persoanelor cu dizabilități, precum și eventuale alte servicii sau facilități de care pot beneficia acestea;

2) oferta și/sau informații, după caz, despre echipamentele terminale specifice de comunicații electronice;

3) eventuale condiții sau formalități pe care utilizatorii finali cu dizabilități trebuie să le îndeplinească pentru a beneficia de oferta de produse și servicii adaptate nevoilor lor specifice;

4) condițiile contractuale de furnizare a serviciilor sau alte materiale informative de interes pentru persoanele cu dizabilități.

5) informații despre punctele de vânzare, formele de asistență, serviciile de suport și facilitățile oferite atât în localitățile urbane, cât și în localitățile rurale.

**8.** Furnizorii au obligația de a oferi, la cerere, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică, informațiile menționate la pct.7.

**9.** În vederea asigurării utilizatorilor finali cu dizabilități unui nivel de informare al utilizatorilor finali cu dizabilități echivalent celui de care beneficiază ceilalți utilizatori finali, furnizorii vor asigura următoarele facilități suplimentare:

1) posibilitatea utilizatorului final cu dizabilități de a adresa eventuale solicitări sau reclamații, inclusiv prin intermediul unei persoane desemnate de acesta în acest scop, dacă solicitantul a desemnat o astfel de persoană, atât telefonic, cât și prin intermediul poștei electronice;

2) accesul cu prioritate a utilizatorilor finali cu dizabilități în ceea ce privește soluționarea cazurilor privind instalarea și configurarea serviciilor și echipamentelor terminale, privind eventuale deranjamente

ale serviciilor de telefonie, acces la Internet sau servicii de programe audiovizuale contractate, dar și în cazul schimbării adresei utilizatorului cu dizabilități;

3) accesul la serviciul de relații cu clienții prin modalități specifice adaptate necesităților tuturor categoriilor de utilizatori finali cu dizabilități, inclusiv prin intermediul SMS pentru utilizatorii cu dizabilități auditive, în aceleași condiții comerciale oferite majorității utilizatorilor finali;

4) transmiterea gratuită, la cerere, a condițiilor contractuale de furnizare a serviciilor, a facturilor detaliate, a informațiilor de la pct.8 sau a oricăror materiale informative, prin poștă electronică, dacă se solicită astfel, într-un format care este compatibil cu majoritatea programelor de citire a documentelor, culoarea fonturilor utilizate trebuind să fie în contrast cu cea a fondului;

5) asigurarea, de către furnizorii de servicii de telefonie la puncte mobile, a posibilității utilizatorilor finali cu dizabilități vizuale de a interoga serviciul de control al costurilor prin transmiterea unui mesaj audio, ca alternativă la furnizarea acestui serviciu prin SMS, în aceleași condiții comerciale oferite celorlalți abonați.

**10.** Furnizorii au obligația de a asigura pachete de servicii de comunicații electronice care să ofere accesul și posibilitatea utilizatorilor finali cu dizabilități de a beneficia de servicii de comunicații electronice accesibile publicului și în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali.

**11.** Fără a aduce atingere obligațiilor prevăzute la pct.5-10, furnizorii au obligația de a asigura utilizatorilor finali cu dizabilități accesul la serviciile de comunicații electronice accesibile publicului în limitele ariei de acoperire în care furnizează servicii de comunicații electronice și în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali.

**12.** Pentru a beneficia de facilitățile individuale, utilizatorii finali cu dizabilități ori reprezentanții legali ai acestora, trebuie să prezinte furnizorului, în original, certificatul privind gradul de dizabilitate respectiv emis în condițiile legii.