



**Agencia Națională
pentru Reglementare în Comunicații
Electronice și Tehnologia Informației**

**RAPORT
ANUAL DE ACTIVITATE
2019**

Obiectivele anului 2019	3	4.2 Verificarea îndeplinirii obligațiilor impuse furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele relevante	13
1 Dezvoltarea cadrului de reglementare	4	5 Supraveghere și control	14
1.1 Reglementarea comunicațiilor electronice	4	5.1 Controlul respectării legislației și reglementărilor din domeniul comunicațiilor electronice și comunicațiilor poștale	14
1.2 Reglementarea piețelor relevante în sectorul comunicațiilor electronice	5	5.2 Analiza contravențiilor	15
1.3 Reglementarea comunicațiilor poștale	6	6 Asigurarea protecției drepturilor utilizatorilor finali	15
2 Autorizarea generală în domeniile din competența ANRCETI	6	6.1 Respectarea de către furnizori a drepturilor utilizatorilor de servicii de comunicații electronice (acoperirea teritorială cu servicii de comunicații electronice mobile)	15
2.1 Implementarea autorizării generale în domeniul comunicațiilor electronice	6	6.2 Calitatea serviciilor de comunicații electronice	19
2.2 Implementarea autorizării generale în domeniul comunicațiilor poștale	7	6.3 Examinarea și soluționarea petițiilor	23
3 Gestionarea și utilizarea resurselor limitate ale statului	7	6.4 Linia telefonică instituțională	25
3.1 Gestionarea spectrului de frecvențe radio	7	6.5 Portabilitatea numerelor de telefon	26
3.1.1 Licențierea utilizării canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice	7	7 Comunicare și Relații externe	27
3.1.2 Utilizarea frecvențelor care nu sunt supuse licențierii și/sau regimului de autorizare generală	8	7.1 Transparența procesului decizional	27
3.2 Licențierea utilizării resurselor de numerotare în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice	8	7.2 Comunicarea cu mass-media	27
3.2.1 Utilizarea resurselor de numerotare	9	7.3 Activitate pe plan extern	27
3.3 Certificarea radioamatorilor	10	8 Resurse umane	29
4 Monitorizarea executării actelor normative și legislative în domeniul accesului pe proprietăți	11	8.1 Managementul resurselor umane	29
4.1 Asigurarea aplicării Legii privind accesul pe proprietăți	11	9 Prioritățile ANRCETI pentru anul 2020	31



Tabel de abrevieri

ANRCETI	Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației
MEI	Ministerul Economiei și Infrastructurii
SNMFR	Instituția Publică "Serviciul Național de Management al Frecvențelor Radio"
Legea nr.190/1994	Legea cu privire la petiționare nr. 190 din 19.07.1994
Legea nr. 241/2007	Legea comunicațiilor electronice din 15.11.2007
Legea nr. 186/2008	Legea securității și sănătății în muncă nr. 186 din 10.07.2008
Legea nr. 239/2008	Legea privind transparența în procesul decizional nr. 239 din 13.11.2008
Legea nr. 160/2011	Legea privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător nr. 160 din 22.07.2011
Legea nr. 131/2012	Legea privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător nr. 131 din 08.06.2012
Legea nr. 7/2016	Legea privind supravegherea pieței în ceea ce privește comercializarea produselor nealimentare nr. 7 din 26.02.2016
Legea nr. 28/2016	Legea privind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice nr. 28 din 10.03.2016
Legea nr. 36/2016	Legea comunicațiilor poștale din 17.03.2016
Legea nr. 185/2017	Legea pentru modificarea și completarea unor acte legislative nr. 185 din 21.09.2017
CC nr. 218/2008	Codul Contravențional nr. 218 din 24.10.2008
CA nr. 116/2018	Codul Administrativ nr.116 din 19.07. 2018
Decizia nr. 47/2019	Decizia Consiliului de Administrație nr. 47 din 07.08.2019
Decizia nr. 58/2019	Decizia Consiliului de Administrație nr. 58 din 29.11.2019
HCA nr. 55/2008	Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 55 din 29.12.2008
HCA nr. 85/2009	Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 85 din 28.04.2009
HCA nr. 126/2009	Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 126 din 02.06.2009
HCA nr. 27/2010	Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 27 din 21.09.2010
HCA nr. 58/2010	Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 58 din 21.12.2010
HCA nr. 48/2013	Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 48 din 10.09.2013
HCA nr.10/2019	Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 10 din 28.02.2019
HCA nr. 11/2019	Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 11 din 28.02.2019
HCA nr. 43/2019	Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 43 din 01.07.2019
HCA nr. 44/2019	Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 44 din 01.07.2019
HCA nr. 60/2019	Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 60 din 24.12.2019
HCA nr. 61/2019	Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 61 din 24.12.2019

Obiectivele anului 2019

Obiectivele strategice ale activității ANRCETI în anul 2019 au vizat dezvoltarea rețelelor de comunicații electronice în bandă largă, asigurarea implementării legislației privind accesul pe proprietățile publice și de utilizare partajată a infrastructurii asociate rețelelor de comunicații electronice, dezvoltarea și actualizarea cadrului de reglementare în conformitate cu noile prevederi ale Legii comunicațiilor electronice nr. 241/2007, stabilirea noilor cerințe tehnice în vederea asigurării unui nivel înalt de calitate a serviciilor de comunicații electronice mobile celulare terestre, promovarea concurenței pe piața serviciilor de comunicații electronice și poștale, precum și protecția intereselor legitime ale utilizatorilor finali.

Prin urmare, ANRCETI a întreprins un șir de acțiuni și măsuri, menite să faciliteze realizarea obiectivelor enunțate, printre care :

- stabilirea indicatorilor de calitate pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului;
- aprobarea metodologiei privind măsurarea și evaluarea parametrilor de calitate a serviciilor de comunicații electronice, furnizate prin intermediul rețelelor publice mobile terestre GSM, UTMS și LTE în benzile de frecvențe 800, 900, 1800, 2100, și 2600 MHz;
- stabilirea măsurilor minime de securitate ce trebuie luate de către furnizori pentru asigurarea securității și integrității rețelelor publice și serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului și raportarea incidentelor cu impact semnificativ asupra acestora.

Printre alte acțiuni întreprinse de către ANRCETI în perioada de raport, se enumeră și cele legate de implementarea Legii nr. 28/2016, care au avut ca scop optimizarea infrastructurilor de suport pentru accesul la serviciile de comunicații electronice în bandă largă, dar și reducerea costurilor pentru instalarea rețelelor de comunicații electronice în Republica Moldova.

Totodată, ANRCETI a desfășurat controale pentru verificarea modului implementării, de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, a reglementărilor ANRCETI, în vederea asigurării calității serviciilor de comunicații electronice, dar și a legislației relevante în domeniile de competență ale autorității.

În același timp, ANRCETI a actualizat un set de acte de reglementare relevante pieței de comunicații electronice, în vederea aducerii acestora în concordanță cu modificările operate la Legea nr. 241/2007. Astfel, au fost revizuite condițiile speciale de licență pentru unele tipuri de resurse de numerotare, printre care: numerele naționale scurte de forma 116 (xxx) pentru servicii armonizate la nivel european, numerele pentru serviciile cu tarif special **Premium rate**, numerele cu acces gratuit pentru apelant **Freephone**, numerele independente de locație etc.

În domeniul serviciilor poștale, ANRCETI a stabilit și aprobat principiile și regulile de utilizare a rețelei poștale publice a furnizorului de serviciu poștal universal, conform prevederilor Legii nr. 36/2016.



1 Dezvoltarea cadrului de reglementare

În anul 2019, ANRCETI a elaborat și aprobat hotărâri privind reglementarea domeniului comunicațiilor electronice și poștale, în conformitate cu Legea nr. 241/2007 și, respectiv, Legea nr. 36/2016.

Prin reglementările sale, ANRCETI promovează concurența în furnizarea rețelelor și a serviciilor de comunicații electronice, a infrastructurii asociate, contribuie la dezvoltarea pieței interne a comunicațiilor electronice și poștale, dar și promovează drepturile și interesele legitime ale utilizatorilor finali ai serviciilor respective.

1.1 Reglementarea comunicațiilor electronice

În anul 2019, Consiliul de Administrație al ANRCETI a aprobat HCA nr. 10/2019 privind indicatorii de cali-

tate pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului. Prin Hotărârea respectivă au fost specificați și definiți indicatorii de calitate administrativi și tehnici pentru serviciile de comunicații electronice, precum și, condițiile și modalitățile de publicare de către furnizori a valorilor parametrilor aferenți acestor indicatori, pentru fiecare tip de serviciu de comunicații electronice accesibil publicului.

Totodată, prin HCA nr. 11/2019 a fost aprobată Metodologia de măsurare și evaluare a parametrilor de calitate a serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului, furnizate prin intermediul rețelelor publice mobile celulare terestre GSM, UMTS și LTE în benzile de frecvențe 800, 900, 1800, 2100 și 2600 MHz.

Primul act stabilește obligația furnizorilor de a măsura, prezenta ANRCETI și publica două categorii de indicatori de calitate: administrativi și tehnici (Tabelul 1).

Tabelul 1. Indicatorii de calitate administrativi și tehnici

Indicatorii de calitate administrativi	Indicatorii de calitate tehnici
<ul style="list-style-type: none">termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului	<ul style="list-style-type: none">indicatori aferenți serviciilor de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice terestre cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată, cum ar fi: viteza de transfer a datelor, întârzierea de transfer al pachetelor de date, variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, rata pierderii de pachete de date
<ul style="list-style-type: none">frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali	<ul style="list-style-type: none">indicatorii aferenți serviciilor de telefonie furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre, cum ar fi: rata de blocare a apelurilor (Unsuccessful Call Ratio), rata apelurilor întrerupte (Dropped Call Ratio), timpul de stabilire a apelului (Call Setup Time), rata mesajelor scurte SMS livrate cu succes (SMS Delivery Rate), calitatea vocii evaluată conform MOS (Mean Opinion Score), rata de acoperire cu servicii voce
<ul style="list-style-type: none">frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	<ul style="list-style-type: none">indicatorii aferenți serviciilor de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre, care presupun viteza de transfer al pachetelor de date, rata pierderii de pachete de date, rata de acoperire a populației și a drumurilor publice cu servicii de transfer al datelor
<ul style="list-style-type: none">termenul de remediere a deranjamentelor	<ul style="list-style-type: none">nivelul de acoperire radio pentru rețelele de comunicații electronice
<ul style="list-style-type: none">frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	<ul style="list-style-type: none">disponibilitatea rețelei publice mobile celulare terestre, precum capacitatea rețelei de a executa funcțiile necesare în condițiile de funcționare stabilite în vederea asigurării accesului în rețea și furnizării serviciilor de comunicații electronice pentru care rețeaua este destinată
<ul style="list-style-type: none">termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente	
<ul style="list-style-type: none">termenul de răspuns pentru servicii de operator	



HCA nr. 11/2019 stabilește cadrul organizatoric și metodologic al procesului de măsurare și de evaluare a parametrilor de calitate a serviciilor de telefonie mobilă, mesajelor scurte SMS și transfer al datelor, furnizate prin intermediul rețelelor publice mobile celulare terestre GSM, UTMS și LTE.

Metodologia respectivă se aplică la efectuarea măsurărilor în teren, cu utilizarea unui sistem automat de măsurare, care reflectă diferite aspecte ale calității serviciilor mobile. Furnizorii de rețele și servicii mobile aplică Metodologia pentru măsurarea și evaluarea calității serviciilor mobile în vederea raportării ANRCETI a informațiilor prevăzute de art. 66 alin.(1) din Legea nr. 241/2007.

Totodată, această metodologie este folosită și de către SNMFR pentru a asigura asistența tehnică necesară ANRCETI în vederea monitorizării și controlului respectării obligațiilor stabilite în condițiile de licență și în alte acte normative cu privire la calitatea serviciilor de comunicații electronice și acoperirea teritoriului Republicii Moldova cu rețele și servicii de comunicații electronice mobile de calitate.

În scopul stabilirii unui cadru unificat de tarificare a apelurilor la numerele scurte din blocul de numere 13xx utilizate de centrele de contact ale entităților care prestează servicii de utilitate publică (servicii non-comunicații), Consiliul de Administrație a stabilit, prin HCA nr. 43/2019, tariful maxim, de 0,15 lei/minut, fără TVA, pentru apelurile la numerele respective, iar unitatea de discretizare a tarifului menționat a fost stabilită - secunda. Conform Planului Național de Numerotare, blocul de numere scurte 13xx se utilizează de către agenții economici care deservește rețele electrice, termice, de gaze, de apă și canalizare etc. Alocarea numerelor scurte 13xx are ca scop crearea pentru utilizatori a unui mediu de numerotare pentru accesul la serviciile centrelor de contact ale companiilor care prestează servicii de utilitate publică, cu numere ușor de memorizat și cu tarife accesibile.

În vederea respectării Legii nr. 7/2016, în ceea ce privește comercializarea produselor nealimentare, Consiliul de Administrație al ANRCETI, a aprobat prin Decizia nr. 58/2019, Programul sectorial de supraveghere a pieței echipamentelor radio pentru anul 2020. Potrivit acestei Decizii, pe parcursul anului 2020, ANRCETI va monitoriza piața echipamentelor radio potrivit cerințelor stabilite în actele normative, prin efectuarea controalelor planificate și inopinate. Scopul acestei acțiuni este de a proteja piața de introducerea echipamentelor radio capabile să producă interferențe dăunătoare, perturbări electromagnetice, precum și riscuri la adresa sănătății sau siguranței

persoanelor, a animalelor domestice sau a bunurilor.

Prin HCA nr. 44/2019, Consiliul de Administrație a aprobat Regulamentul privind modul de organizare și funcționare a Consiliului pentru soluționarea disputelor în cadrul ANRCETI. Acest act normativ stabilește atribuțiile, drepturile și obligațiile membrilor acestuia, precum și procedura de examinare a cererilor prealabile de contestare depuse la ANRCETI de către persoanele supuse controlului de stat, conform prevederilor Legii nr.131/2012.

Prin HCA nr. 60/2019, Consiliul de Administrație a aprobat Modalitățile de implementare a măsurilor minime de securitate și integritate a rețelelor publice de comunicații electronice și/sau serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului. Actul normativ respectiv detaliază măsurile tehnice și organizatorice care trebuie luate de furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice accesibile publicului, în vederea asigurării unui nivel adecvat al securității și integrității rețelelor și serviciilor. Totodată, Hotărârea menționată stabilește procedura raportării către ANRCETI a incidentelor ce au impact semnificativ precum și a măsurilor luate în vederea eliminării acestora.

1.2 Reglementarea piețelor relevante în sectorul comunicațiilor electronice

Potrivit Legii nr. 241/2007, ANRCETI identifică piețele relevante și efectuează analize de piață, în scopul: determinării dacă piețele respective sunt suficient de competitive, și impunerii, menținerii, modificării ori retragerii obligațiilor speciale preventive puse în sarcina furnizorilor cu putere semnificativă pe anumite piețe.

ANRCETI efectuează acest exercițiu în baza Regulamentului privind identificarea și analiza piețelor relevante din domeniul comunicațiilor electronice și desemnarea furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice cu putere semnificativă pe aceste piețe, aprobat prin HCA nr. 55/2008. Acest act stabilește metodologia, criteriile și regulile de identificare a piețelor relevante, în baza cărora ANRCETI efectuează analiza și determină dacă unul sau mai mulți furnizori de rețele și/sau servicii de comunicații electronice au putere semnificativă pe o anumită piață. Lista piețelor relevante de rețele și/sau servicii de comunicații electronice (o piață cu amănuntul și șase piețe cu ridicata) este definită prin HCA nr. 85/2009.

Astfel, în perioada de raport ANRCETI a efectuat a V-a iterație în analiza următoarelor piețe relevante:

- Piața de terminare a apelurilor voce în rețelele pro-





prii de telefonie fixă (Piața 3);
- Piața de terminare a apelurilor voce în rețelele proprii de telefonie mobilă (Piața 7).

Proiectele analizelor piețelor 3 și 7 și a hotărârilor cu privire la măsurile de reglementare preventivă ale acestora au fost supuse consultării publice în perioada 03.06.2019 – 21.06.2019 și urmează a fi aprobate în anul 2020.

1.3 Reglementarea comunicațiilor poștale

În scopul dezvoltării concurenței în sectorul comunicațiilor poștale, ANRCETI a aprobat HCA nr. 61/2019 privind stabilirea principiilor și regulilor de utilizare a rețelei poștale publice a furnizorului de serviciu poștal universal.

Documentul în cauză are drept scop dezvoltarea concurenței în sectorul comunicațiilor poștale, prin punerea în sarcina Î.S. „Poșta Moldovei”, în calitate de furnizor de serviciu poștal universal desemnat prin Legea nr. 36/2016, a obligației de a asigura accesul altor furnizori de servicii poștale la rețeaua poștală publică pe care o operează. Accesul la rețeaua poștală publică se realizează în bază contractuală, în condiții de transparență, obiectivitate și nediscriminare și cu respectarea următoarelor reguli:

- obligația furnizării accesului unuia sau mai multor combinații de servicii poștale: colectarea, sortarea, transportul și distribuirea trimiterilor poștale;
- punerea la dispoziție a serviciilor de acces în mod degрупat, astfel, încât orice furnizor-solicitant să poa-

tă alege doar serviciile de care are nevoie, fără să fie obligat să achiziționeze și alte servicii pe care nu le-a solicitat;

- termenii de răspuns la solicitările de acces la rețeaua poștală publică, termenii de negociere a contractului de acces și termenii de furnizare a accesului, în cazul semnării unui contract de acces;

- situațiile de refuz privind accesul la rețeaua poștală publică - în cazul refuzului de oferire a accesului este necesară justificarea temeinică a motivului refuzului;
- obligația și termenii de publicare a Condițiilor de acces la rețeaua publică poștală și modificarea acestora;
- obligația de a asigura accesul altor furnizori de servicii poștale la rețeaua poștală publică pe care o operează în condiții nediscriminatorii.

În vederea exercitării obligației furnizorilor de servicii poștale, prevăzută de Legea nr. 36/2016, privind stabilirea unei proceduri de examinare a reclamațiilor primite de la utilizatori și în scopul unificării procedurilor elaborate de către furnizorii de servicii poștale, Consiliul de Administrație a aprobat, prin Decizia nr. 47/2019, Ghidul pentru elaborarea procedurii privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor de servicii poștale, care include recomandări privind structura și conținutul acesteia.

Prin decizia respectivă, ANRCETI recomandă furnizorilor de servicii poștale care au elaborat o procedură privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor de servicii poștale, să ajusteze procedura respectivă și să o prezinte spre aprobare ANRCETI.

2 Autorizarea generală în domeniile din competența ANRCETI

Potrivit Legii nr. 241/2007 și Legii nr. 36/2016, autorizarea generală reprezintă un regim juridic, care stabilește drepturi și obligații specifice pentru furnizarea rețelelor și/sau serviciilor de comunicații electronice și comunicații poștale. Acest regim permite furnizarea rețelelor și serviciilor menționate, fără a presupune obținerea unei decizii sau a unui alt act administrativ din partea ANRCETI, înainte de a exercita drepturile care decurg din autorizare.

Autorizarea generală presupune depunerea din partea solicitanților, care intenționează să furnizeze rețele și/sau servicii de comunicații electronice și poștale, a unei notificări care va conține un minimum de informații necesare pentru a asigura ținerea de către ANRCETI a Registrului public al furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice, precum și a Registrului public al furnizorilor de servicii poștale.

Dreptul acordat de a furniza servicii în condițiile regimului de autorizare generală se atribuie gratuit și este valabil fără vreo limitare în timp, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare.

Drept dovadă a obținerii dreptului de a furniza servicii și/sau rețele în baza regimului de autorizare generală servește declarația informativă tip, eliberată de către ANRCETI, ce confirmă depunerea notificării de către solicitant și înscrierea acestuia în Registrul public corespunzător.

2.1 Implementarea autorizării generale în domeniul comunicațiilor electronice

Pe parcursul anului 2019, în adresa ANRCETI au parvenit 18 notificări din partea persoanelor, care și-au manifestat intenția de a desfășura anumite activități în domeniul comunicațiilor electronice.

Potrivit notificărilor depuse, 14 persoane au ales să furnizeze atât rețele, cât și servicii de comunicații

electronice, trei au ales să furnizeze doar servicii, iar una – doar rețele. În topul celor mai solicitate activități s-au plasat rețelele publice terestre de acces la puncte fixe, serviciile de acces la Internet și serviciile de retransmisie a programelor audiovizuale.

Totodată menționăm, că au fost depuse 22 de notificări din partea furnizorilor autorizați, privind modificarea datelor incluse în notificările inițiale, în legătură cu extinderea numărului de servicii acordate sau cu schimbarea unor informații ce țin de identificarea acestora. În același timp, un furnizor (S.R.L., „StarNet Soluții”) a notificat ANRCETI despre intenția de a desfășura activități din domeniul comunicațiilor electronice în zona de frontieră a Republicii Moldova (instalarea rețelei de comunicații electronice în s. Giurgiulești, r. Cahul).

În perioada de raport, 71 furnizori au renunțat, din diferite motive, la dreptul de furnizare a rețelilor și/sau serviciilor de comunicații electronice, fiind radiați

din Registrul public al furnizorilor.

Astfel, la 31.12.2019, în Registrul public al furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice erau înscrși 439 de întreprinzători.

2.2 Implementarea autorizării generale în domeniul comunicațiilor poștale

Pe parcursul anului 2019, cinci agenți economici au notificat ANRCETI privind intenția de a desfășura activități în domeniul comunicațiilor poștale.

Totodată, un furnizor a renunțat la dreptul de a desfășura activități în domeniul comunicațiilor poștale.

Astfel, la 31.12.2019, în Registrul public al furnizorilor de servicii poștale erau înscrși 43 de furnizori, dintre care, 31 sunt autorizați să furnizeze atât servicii din sfera serviciului poștal universal, cât și servicii din afara acestui serviciu, iar 13 - doar servicii din afara sferei serviciului poștal universal.

3 Gestionarea și utilizarea resurselor limitate ale statului

Spectrul de frecvențe radio, resursele de numerotare și resursele tehnice – reprezintă resursele limitate, aflate în proprietatea publică a statului. ANRCETI gestionează resursele limitate prin atribuirea licențelor de utilizare a acestora, în scopul furnizării rețelilor și serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului. Licența este actul administrativ prin care ANRCETI acordă unui furnizor, autorizat în condițiile art. 25 din Legea nr. 241/2007, dreptul de a utiliza resursele respective, cu respectarea condițiilor de licență stabilite de ANRCETI.

3.1 Gestionarea spectrului de frecvențe radio

Spectrul de frecvențe radio reprezintă o resursă limitată a statului, care are o valoare socială, culturală și economică. Reglementarea utilizării spectrului de frecvențe radio este dreptul exclusiv al statului și se realizează prin efectuarea unor măsuri economice, organizatorice și tehnice, menite să asigure gestionarea și utilizarea lui pentru necesitățile persoanelor fizice și juridice, apărării și securității naționale etc.

Gestionarea spectrului de frecvențe radio în Republica Moldova se efectuează cu respectarea următoarelor principii:

- atribuirea benzilor de frecvențe radio în conformitate cu atribuiriile internaționale și europene;
- asignarea canalelor și frecvențelor radio în conformitate cu Tabelul național de atribuire a benzilor de

frecvențe;

- asignarea canalelor și frecvențelor radio conform licenței de utilizare a canalelor sau frecvențelor radio sau a permisului tehnic, după caz;
- utilizarea benzilor, canalelor și frecvențelor radio în baza licenței sau a permisului tehnic;
- asigurarea obiectivității, transparenței, nediscriminării și proporționalității;
- neadmiterea tezurizării resurselor de spectru radio.

Spectrul de frecvențe radio include următoarele categorii de utilizare a benzilor de frecvențe radio:

- utilizare guvernamentală;
- utilizare neguvernamentală;
- utilizarea partajată a categoriilor de la lit.a) și b).

Asignarea canalelor sau frecvențelor radio pentru utilizare neguvernamentală sau partajată, în special pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice, în virtutea art. 39 alin. (3), în coroborare cu art. 27 și art. 43 din Legea nr. 241/2007 sunt atribuții ale ANRCETI, care se realizează prin eliberarea licențelor, sau după caz, a permiselor tehnice.

3.1.1 Licențierea utilizării canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelilor și serviciilor de comunicații electronice

Licențierea utilizării canalelor/frecvențelor radio în scopul furnizării rețelilor și serviciilor de comunicații electronice reprezintă acordarea de către ANRCETI a



licenței, care atestă dreptul titularului acesteia de a desfășura, pentru o perioadă stabilită, integral sau parțial, o activitate care necesită utilizarea spectrului de frecvențe radio.

Modul de solicitare, acordare, suspendare și retragere a licențelor respective este stabilit de Legea nr. 160/2011, în corelare cu Legea nr. 241/2007.

În anul 2019, ANRCETI a eliberat, în modul stabilit, 6 licențe pentru utilizarea canalelor/frecvențelor radio, dintre care:

- 3 licențe - pentru difuzarea programelor audio-vizuale (radiodifuziune) pe cale radioelectrică terestră;
- 2 licențe - pentru utilizarea temporară de către Î.S. „Radiocomunicații” a canalelor radio 56 și 58 în scopul efectuării lucrărilor de testare a emițătoarelor digitale standard DVB-T/T2;
- 1 licență - pentru utilizarea temporară de către Î.S. „Radiocomunicații” a frecvenței 227,36 MHz în scopul efectuării lucrărilor de testare a rețelelor de radiodifuziune digitală standard T-DAB/T-DAB+.

În aceeași perioadă, au fost reperfectate 9 licențe. Totodată, la solicitarea titularilor de licență, au fost retrase 2 licențe pentru utilizarea canalelor/frecvențelor radio.

3.1.2 Utilizarea frecvențelor care nu sunt supuse licențierii și/sau regimului de autorizare generală

În conformitate cu prevederile art. 26 alin. (12) din Legea nr. 241/2007, ANRCETI poate stabili anumite categorii de canale și/sau frecvențe radio ori echipamente radio a căror utilizare este permisă:

- a) în baza regimului de autorizare generală, fără obținerea unei licențe de utilizare a canalelor și/sau frecvențelor radio sau a permisului tehnic;
- b) fără obținerea unei licențe de utilizare a canalelor și/sau frecvențelor radio sau a permisului tehnic și fără a fi supuse regimului de autorizare generală.

Făcând uz de norma enunțată, ANRCETI a stabilit, prin HCA nr.126/2009, categoriile de frecvențe radio ale căror utilizare nu este supusă regimului de autorizare generală și este permisă fără obținerea unei licențe de utilizare a canalelor/frecvențelor radio sau a permisului tehnic, și anume:

- Dispozitive de distanță mică (SRD) destinate aplicațiilor nespecifice;
- SRD destinate localizării, urmării și achiziționării de date;

- SRD și echipamente destinate sistemelor de transport date de bandă largă fără fir;
- SRD destinate aplicațiilor feroviare;
- SRD destinate sistemelor de control al traficului și siguranței rutiere;
- SRD destinate aplicațiilor de radiodeterminare;
- SRD destinate sistemelor de alarmă (inclusiv alarmelor sociale);
- SRD destinate pentru controlul mișcării modelelor;
- SRD destinate aplicațiilor inductive;
- Radiomicrofoane, incluzând protezele pentru persoane cu deficiențe auditive;
- SRD de identificare prin radiofrecvență (RFID);
- Implanturi medicale active și perifericele lor asociate;
- Aplicații pentru achiziția de date medicale;
- Alte benzi și echipamente radio.

Este de menționat faptul că SRD-urile reprezintă emițătoare radio, care asigură o comunicare unidirecțională sau bidirecțională, transmit pe distanță scurtă la putere mică și nu beneficiază de protecție radio, în cazul interferențelor produse de către stațiile de radiocomunicații ale unui serviciu primar, care funcționează conform reglementărilor în vigoare.

Organul central de specialitate, prin decizia sa, stabilește condițiile armonizate de utilizare pentru fiecare categorie de canale și/sau frecvențe radio ori echipamente radio dintre cele menționate în HCA nr.126/2009.

Totodată, există anumite tipuri de stații de radiocomunicații, care funcționează pe frecvențe, utilizarea cărora, conform prevederilor art. 43 alin. (1) din Legea nr. 241/2007, este permisă doar în baza permiselor tehnice, care se eliberează de către ANRCETI. Acestea sunt stațiile de radiocomunicații pentru necesități individuale și corporative, din care fac parte și stațiile pentru radioamatori CB (Citizen Band), taxi, rețele electrice, sisteme de pază etc., pentru transmisiile ocazionale, inclusiv prin satelit, tehnologie asociată, sau sunt utilizate pentru rețele de radioreleu în cadrul rețelelor de comunicații electronice, precum și alte tipuri de stații de radiocomunicații care nu cad sub incidența celor enumerate mai sus.

Astfel, în anul de referință, ANRCETI a eliberat 76 de permise tehnice pentru stații de radiocomunicații pentru radioamatori și 892 de permise tehnice - pentru alte tipuri de stații de radiocomunicații.

3.2 Licențierea utilizării resurselor de numerotare în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice

Conform art. 2, în coroborare cu art. 3 alin. (3) și art. 5 alin. (6) din Legea nr. 241/2007, resursele de nu-

merotare sunt resurse limitate aflate în proprietatea publică a statului, care sunt gestionate de ANRCETI conform Procedurii, aprobate prin HCA nr. 58/2010.

Utilizarea resurselor de numerotare se permite doar în baza licențelor atribuite de ANRCETI, în corespundere cu Planul național de numerotare, elaborat de ANRCETI și aprobat de organul central de specialitate.

ANRCETI eliberează licențe de utilizare a resurselor de numerotare în baza unei cereri justificate în acest sens, luând în considerare natura serviciului, necesitatea obținerii acestora, respectarea condițiilor de utilizare, inclusiv a condițiilor speciale-tip de licență stabilite de ANRCETI pentru categorii specifice de resurse de numerotare, poziția pe piață a solicitantului și asigurarea unei utilizări eficiente a resurselor de numerotare.

Pe parcursul anului 2019, ANRCETI:

- a eliberat 27 de licențe, potrivit cărora furnizorilor le-au fost atribuite 11453 numere;
- a prelungit termenul de valabilitate a 20 licențe, pentru 511408 numere, termenul de valabilitate al cărora a expirat în anul 2019;
- a reperfectat, 14 licențe în legătură cu modificarea datelor care se conțin în acestea;
- a retras/declarat nevalabile 18 licențe.

Astfel, totalul numerelor atribuite și reatribuite în perioada de referință constituie 522861 de numere, dintre care 500000 sunt numere furnizate la puncte mobile (200 000 numere - Î.M. „Orange Moldova” S.A.; 200 000 numere - „Moldcell” S.A.; 100 000 - „Moldtelecom” S.A.), iar 22861 numere pot fi structurate după următoarele categorii de resurse:

- 18300 - numere pentru servicii furnizate la puncte fixe;
- 3100 - numere Independente de locație;
- 1390 - numere pentru servicii cu acces gratuit pentru apelant „Freephone”;

- 50 - numere pentru servicii cu tarif special „Premium Rate”;
- 21 - alte categorii de numere (coduri de acces, numere naționale scurte).

Totodată, în anul 2019, la solicitarea furnizorilor au fost retrase 15453 de numere, dintre care:

- 10040 - numere pentru servicii cu tarif special „Premium rate”;
- 5400 - numere pentru servicii furnizate la puncte fixe;
- 13 - numere din alte categorii de resurse de numerotare.

3.2.1 Utilizarea resurselor de numerotare

În anul 2019, ANRCETI a monitorizat utilizarea resurselor de numerotare atribuite furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, verificând în special respectarea de către aceștia a condițiilor și regulilor de utilizare a resurselor de numerotare, stabilite în Procedura privind administrarea resurselor de numerotare telefonică, aprobată prin HCA nr. 58/2010.

Potrivit datelor ANRCETI la data de 31.12.2019 - 33 de furnizori utilizau resurse de numerotare pentru rețele și servicii de comunicații electronice.

Analiza efectuată arată că 24 de furnizori utilizează resurse de numerotare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice furnizate la puncte fixe (Tabelul 2), 3 furnizori utilizează resurse de numerotare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice furnizate la puncte mobile (Tabelul 3), iar 11 furnizori utilizează numere independente de locație, numere pentru servicii „Freephone”, „Premium rate” etc. din șirurile de numere „1”, „3”, „8” și „9”. Dintre aceștia sunt și furnizori care utilizează resurse de numerotare atât la puncte fixe și mobile, cât și pentru alte tipuri de servicii.

Tabelul 2. Lista furnizorilor de comunicații electronice care utilizează resurse de numerotare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice furnizate la puncte fixe

Nr.	Denumirea furnizorului	Numere atribuite	Numere utilizate
1	S.A. "Moldtelecom"	1444260	1016512
2	S.R.L. "Starnet Soluții"	75600	47684
3	S.A. "Orange Moldova"	52100	24140
4	S.R.L. "Sun Communications"	46000	13599
5	S.R.L. "Arax-Impex"	26100	14219



6	Alți furnizori (19 furnizori)	36900	12628
	Total	1680960	1128782

Sursa: ANRCETI

Tabelul 3. Lista furnizorilor de comunicații electronice care utilizează resurse de numerotare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice furnizate la punctele mobile

Nr.	Denumirea furnizorului	Numere atribuite	Numere utilizate
1	S.A. "Moldcell"	2200000	1454382
2	S.A. "Moldtelecom"	680000	444284
3	S.A. "Orange Moldova"	3400000	2858834
	Total	6280000	4757500

Sursa: ANRCETI

Din totalul de 6 mln. 280000 numere atribuite furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice furnizate la punctele mobile, la moment sunt utilizate 4 mln. 757500 numere (70%), iar din totalul de 1 mln. 686460 numere atribuite furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice furnizate la puncte

fixe, sunt utilizate 1 mln. 128782 numere (67%), de către furnizorii care au prezentat rapoartele respective. Datele referitoare la gradul de utilizare a resurselor de numerotare în ultimii doi ani se regăsesc în Diagrama de mai jos.

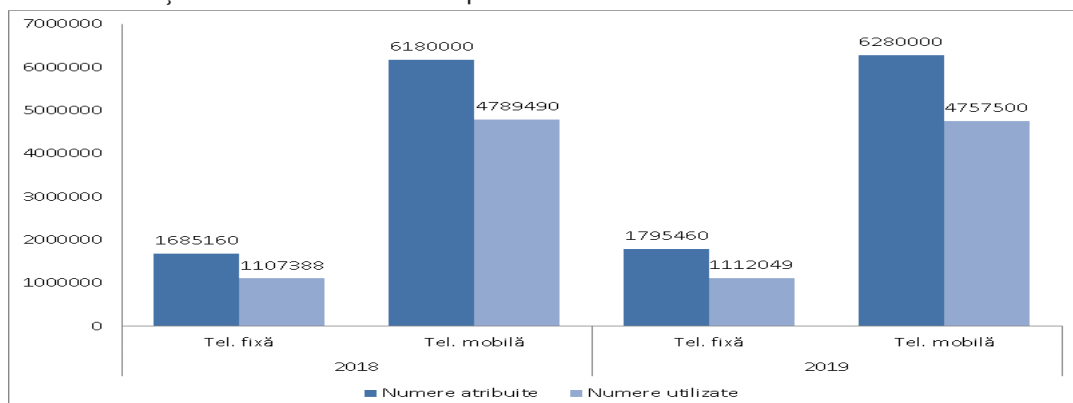


Diagrama 1. Gradul de utilizare a resurselor de numerotare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice furnizate la punctele fixe și mobile în perioada 2018 – 2019.

Sursa: ANRCETI

Cifrele din Diagramă arată că în anul 2019, comparativ cu anul 2018, gradul de utilizare a resurselor de numerotare utilizate pentru serviciile de comunicații electronice mobile a fost în scădere, iar cele de telefonie fixă într-o ușoară creștere.

În vara anului 2019, ANRCETI a efectuat un nou sondaj referitor la utilizarea de către furnizorii de comunicații electronice a numerelor naționale scurte din șirul de numere "1", în urma căruia s-a constatat că patru furnizori utilizează numere naționale scurte de forma "14xxx" pentru altă destinație decât cea prevăzută de Planul Național de Numerotare. Acești furnizori au fost atenționați despre necesitatea respectării prevederilor actelor legislative și de regle-

mentare în vigoare.

3.3 Certificarea radioamatorilor

Radioamatorii sunt persoanele autorizate legal să desfășoare activități de radiocomunicații, având drept scop autoinstruirea, intercomunicațiile și investigațiile tehnice doar în scop personal. Activitatea de radioamator constă, de regulă, în:

- 1) instruirea individuală sau în colectiv în domeniul radiotehnicii și radiocomunicațiilor;
- 2) construirea, instalarea, testarea și utilizarea stațiilor de radioamator;
- 3) efectuarea de studii și experimentări în benzile alocate radioamatorilor;



- 4) realizarea de legături radio cu alți radioamatori din țară și din străinătate;
- 5) participarea la diferite competiții naționale și internaționale în domeniu.

Persoanele care doresc să fie autorizate în calitate de radioamatori trebuie să posede anumite cunoștințe și aptitudini, și să fie examinate de către Comisia specială, constituită din reprezentanții MEI, ANRCETI, SNMFR și din alte instituții publice. Activitatea Comisiei este conformă angajamentelor pe care Republica Moldova și le-a asumat, prin semnarea acordului de colaborare cu Conferința Europeană a Administrațiilor de Poștă și Telecomunicații (CEPT), membru al căreia este din anul 1992.

În rezultatul examinării, ANRCETI eliberează, conform art. 10 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 241/2007, certificate de radioamator, care corespund anumitor clase: clasa „A”, clasa „B” și clasa „C”:

- 1) Clasa „A” – clasa de radioamator avansat;

- 2) Clasa „B” - clasa de bază de radioamator;
- 3) Clasa „C” - clasa începătoare de radioamator.

Conform Recomandării CEPT T/R 61-02, certificatele de clasa „A” și „B” sunt echivalente certificatului CEPT HAREC și corespund clasei de calificare CEPT 1, iar conform Recomandării CEPT ECC 05(06), certificatul de clasa „C” este echivalent certificatului CEPT Novice.

În anul 2019, Comisia instituită prin Ordinul comun al MEI și ANRCETI nr. 476/41 din 08.10. 2018 a organizat 2 sesiuni de examinare, la care au participat șapte candidați. Toți participanții au susținut cu succes examenele și au obținut de la ANRCETI certificatele corespunzătoare.

La sfârșitul anului 2019, în Republica Moldova 18 persoane dețineau certificate de examinare pentru serviciul de radioamator, eliberate de către ANRCETI.

4 Monitorizarea executării actelor normative și legislative în domeniul accesului pe proprietăți

În anul 2019, ANRCETI a continuat procesul de implementare a Legii nr. 28/2016, monitorizând aplicarea, de către toți subiecții prevăzuți, a mecanismului de exercitare al dreptului de acces pe imobilele proprietate publică, prin oferirea dreptului de acces pe proprietăți, stabilirea și publicarea condițiilor de acces pe proprietăți, conformitatea condițiilor de acces stabilite și a contractelor de acces pe proprietăți cu prevederile Legii nr. 28/2016.

De asemenea, ANRCETI a verificat îndeplinirea obligațiilor speciale preventive, puse în sarcina furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele relevante, în particular a obligațiilor ce vizează asigurarea transparenței termenelor, condițiilor tehnice și comerciale, inclusiv a tarifelor aplicate și a altor informații referitoare la acces și interconectare ce se conțin în ofertele de referință și acordurile de acces și interconectare prezentate de furnizori.

4.1 Asigurarea aplicării Legii privind accesul pe proprietăți

În anul 2019, ANRCETI a verificat aplicarea Legii nr. 28/2016 de către toți subiecții prezentei legi. În scopul realizării acestei acțiuni, ANRCETI și-a consolidat capacitățile instituționale și a acordat asistență în ceea ce privește implementarea eficientă a legii, în special pentru întreprinderile de stat, societățile de acțiuni cu cotă majoritară de stat, instituțiile publice, autoritățile publice locale, etc.

Este necesar de menționat, că prevederile Legii nr. 28/2016 sunt aplicabile în raport cu furnizorii de rețele de comunicații electronice, care solicită accesul pe proprietăți și instituie în sarcina titularilor dreptului de proprietate/administrare asupra acestor proprietăți obligații clare cu privire la stabilirea și publicarea condițiilor de acces, încheierea contractelor de acces, precum și neadmiterea stabilirii unor impozite, taxe sau altor plăți suplimentare la sumele prevăzute în contractele de acces.

Deși, în anul 2019 a crescut gradul de conștientizare al publicului larg și al grupurilor țintă privitor la aplicarea mecanismului de exercitare al dreptului de acces pe proprietate publică și/sau privată, totuși un șir de entități publice și-au exprimat refuzul de a aplica prevederile Legii nr. 28/2016.

În scopul identificării problemelor și eventualelor soluții de implementare în practică și aplicare unitară a Legii nr. 28/2016, pe parcursul anului 2019 s-au desfășurat șase ședințe în cadrul Secretariatului Consiliului Economic pe lângă Prim-ministru, cu aportul Asociației Investitorilor Străini și cu participarea reprezentanților ANRCETI, furnizorilor de comunicații electronice și autorităților publice centrale vizate. În rezultatul acestor ședințe, ANRCETI a avut întâlniri și discuții cu factorii de decizie ai Agenției Proprietății Publice, Curții de Conturi și Ministerului Apărării, în vederea conformării la prevederile Legii nr. 28/2016 a tuturor entităților publice subordonate acestor autorități publice. Suplimentar au fost expediate scrisori de explicare a prevederilor legale în vederea justei lor aplicări.





În rezultatul monitorizării aplicării Legii nr. 28/2016, au fost constatate diferențe întâmpinate de către unii furnizori în privința obținerii accesului pe imobilele proprietate publică, aflate în gestiunea instituțiilor publice din sistemul de învățământ și instituțiilor publice medico-sanitare. În acest context, ANRCETI a efectuat verificări la aceste instituții, cu ieșiri la fața locului a persoanelor responsabile din partea autorității și a furnizorilor Î.M."Orange Moldova" S.A., Î.M."Moldcell" S.A., S.A."Moldtelecom", S.R.L."ITNS.NET", care s-au soldat cu soluționarea pe cale amiabilă a neînțelegerilor iscate în procesul de negociere a contractelor de acces pe proprietate publică, inclusiv a tarifelor de acces.

Drept urmare, în anul 2019, entitățile publice, titulari ai dreptului de administrare a proprietății publice, au transmis către ANRCETI 56 de condiții de acces pe proprietatea publică, dintre care doar 28 condiții au fost acceptate, fiind în corespundere cu prevederile Legii nr. 28/2016.

De asemenea, ANRCETI a revizuit toate condițiile de acces publicate pe site-ul oficial www.anrceti.md, în scopul evaluării conformității acestora, din punct de vedere al stabilirii tarifului de acces și termenului de exercitare a dreptului de acces, instituit prin contractul de acces. În rezultat, ANRCETI a expediat 18 scrisori prin care a solicitat modificarea condițiilor de acces prezentate anterior de către autoritățile publice locale, care nu corespundeau prevederilor legale în vigoare.

În perioada de raport, au fost retrase de pe site-ul ANRCETI 10 condiții de acces pe proprietatea publică. Condițiile respective au fost considerate neconforme, dat fiind faptul că termenul de exercitare a dreptului de acces nu corespundea cu termenul contractului de acces încheiat. Astfel, la 31.12.2019, pe site-ul oficial al ANRCETI erau publicate 175 de condiții de acces.

Totodată, evidențiem faptul că, numărul copiilor de pe contractele de acces pe proprietate publică, încheiate cu diferite entități publice a fost completate cu 38 contracte noi, încheiate de către furnizorii S.A."Moldtelecom", Î.M."Orange Moldova" S.A., Î.M."Moldcell" S.A., S.R.L."Arax-Impex", S.R.L."ITNS.NET", S.R.L."Laritex-TV", S.R.L."Sky Max", S.R.L."Rox Net-Com", S.R.L."StarNet Soluții" și Î.S."Radiocomunicații".

De asemenea, ANRCETI a revizuit lista contractelor deja încheiate și înregistrate în Registrul de evidență a contractelor de acces pe proprietate publică, sub aspectul termenului de valabilitate al acestora. În rezultat au fost excluse 6 contracte cu termen expirat, care ulterior au fost încheiate de către părți pe ter-

men de 15 ani. La sfârșitul perioadei de referință ANRCETI avea înregistrate în total 847 de contracte de acces pe proprietăți.

Pentru transparentizarea condițiilor de acces și în scopul prevenirii litigiilor, precum și pentru a se asigura celeritatea soluționării acestora, în anul 2019 Consiliul de Administrație al ANRCETI a adoptat 34 de decizii cu titlu executoriu, ce obligă entitățile publice citate să stabilească și să publice condițiile de acces, în conformitate cu prevederile legale. Astfel, la sfârșitul anului 2019, numărul total al deciziilor cu titlu executoriu a însumat 63 de decizii.

În anul 2019, la ANRCETI au parvenit 15 reclamații/sesizări de litigiu cu privire la stabilirea/modificarea și publicarea/republicarea condițiilor de acces pe proprietățile publice de la furnizorii de comunicații electronice: S.A."Moldtelecom", Î.M."Orange Moldova" S.A., Î.M. "Moldcell" S.A., S.R.L."Sun Communications" și S.R.L."StarNet Soluții". În rezultatul examinării acestora, ANRCETI a întreprins următoarele măsuri:

- în 10 cazuri a fost emisă Decizia Consiliului de Administrație al ANRCETI, prin care titularii au fost obligați să stabilească și să publice condițiile de acces pe proprietățile lor;
- în 3 cazuri ANRCETI a soluționat pe cale amiabilă litigiile invocate de furnizorii de comunicații electronice;
- în 2 cazuri procedura litigioasă nu a fost finalizată, reclamațiile sunt în curs de examinare.

În același context, ținem să menționăm că, pe parcursul anului 2019 au fost pe rol 12 dosare în instanța de contencios administrativ de anulare a deciziilor Consiliului de Administrație al ANRCETI privind stabilirea și publicarea condițiilor de acces, adoptate în perioada 2018-2019. Astfel, instanțele de contencios administrativ competente, au luat următoarele măsuri:

- în 5 cazuri cererea de anulare a deciziei a fost respinsă: Primăria c. Pelinia, Primăria s. Popeasca, Colegiul de medicină din mun. Bălți și S.A."Tutun - CTC";
- 7 cazuri erau în curs de examinare de către instanța de contencios administrativ.

De asemenea, în perioada de raportare, au fost examinate 353 de scrisori parvenite de la furnizorii de comunicații electronice, instituțiile publice și autoritățile publice centrale și locale cu privire la aplicarea prevederilor Legii nr. 28/2016. Cele mai frecvente subiecte abordate au fost:

- refuzul semnării contractului de acces pe proprietate publică de către entitățile publice, și cererea de demontare a echipamentelor/rețelelor din incinta unor imobile;

- solicitarea unor clarificări și precizări legate de tariful de acces și de procedura de încheiere a contractelor de acces;
- acordarea asistenței în vederea rezilierii contractelor de acces valabile, cu solicitarea de evacuare a echipamentelor furnizorului de comunicații electronice;
- solicitarea de obligare a titularului de proprietate/administrare să publice condițiile de acces cu indicarea tarifului de acces.

4.2 Verificarea îndeplinirii obligațiilor impuse furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele relevante

În anul 2019, ANRCETI a monitorizat respectarea obligațiilor speciale preventive, impuse furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele relevante, verificând, în special, modul de aplicare a tarifelor reglementate pentru terminarea apelurilor în rețelele de telefonie mobilă, respectarea termenelor, condițiilor tehnice și comerciale, asigurarea transparenței prețurilor aplicate și altor informații detaliate cu privire la acces și interconectare ce se conțin în ofertele de referință și acordurile de acces și interconectare, prezentate de furnizorii de comunicații electronice.

Pe parcursul anului 2019, ANRCETI a recepționat și verificat:

- 1 acord de interconectare directă, încheiat între Î.M."Moldcell" S.A. și S.R.L."Arax-Impex";
- 6 acorduri de bază noi pentru utilizarea infrastructurii fizice de canalizare, încheiate de către S.A."Moldtelecom" cu Serviciul Tehnologii Informaționale al Ministerului Afacerilor Interne, S.R.L."ITNS.NET", Direcția Regională de Est a

Inspectoratului General al Poliției de Frontieră, S.R.L."Moldovatransgaz", Inspectoratul General al Poliției de Frontieră, Serviciul Vamal și 23 de acorduri adiționale, încheiate de S.A."Moldtelecom" cu diferite entități publice și agenți economici;

- 5 acorduri de bază noi pentru utilizarea infrastructurii fizice de stâlpi, încheiate de S.A."Moldtelecom" cu S.R.L."Vertamar", S.R.L."Oldima", Inspectoratul General al Poliției de Frontieră, A.O."Zaman", S.R.L."Vidoleno Grup", S.R.L."URScom TV" și 5 acorduri adiționale, încheiate de S.A."Moldtelecom" cu S.R.L."Starnet Soluții".

În perioada de raport, a fost inițiată procedura de inventariere și verificare a tuturor acordurilor de utilizare a infrastructurii fizice de canalizare și stâlpi, încheiate de S.A."Moldtelecom". În rezultatul acestei verificări, ANRCETI a solicitat S.A."Moldtelecom" prezentarea tuturor acordurilor de utilizare a infrastructurii fizice de canalizare și stâlpi care nu erau înregistrate în Registrul de evidență a acordurilor de utilizare a infrastructurii fizice de canalizare și stâlpi al ANRCETI. Prin urmare, au fost recepționate:

- 1 acord de bază pentru utilizarea infrastructurii de canalizare și 36 de acorduri adiționale la acordurile de bază;
- 2 acorduri de bază pentru utilizarea infrastructurii de stâlpi și 8 acorduri adiționale la acordurile de bază.

Astfel la sfârșitul anului de referință, numărul total al acordurilor de bază pentru utilizarea infrastructurii fizice de canalizare încheiate între furnizori, a ajuns la 75, iar numărul acordurilor adiționale la acestea era de 205 (**Tabelul 4**).

Tabelul 4. Numărul acordurilor de utilizare a infrastructurii fizice și canalizare

Anul	Numărul acordurilor de bază	Numărul acordurilor adiționale	Prețul pentru 1 can/km de canalizare, (lei)
2009-2012	16	-	800-1200
2013	12	22	704-5021
2014	7	1	640-2483
2015-2019	40	182	747-2268
Total	75	205	-

Sursa: ANRCETI

Totodată, numărul total al acordurilor de bază de utilizare a infrastructurii fizice de stâlpi a atins cifra de 35, iar acordurile adiționale la acestea erau în număr de 58 (**Tabelul 5**).



Tabelul 5. Numărul acordurilor de utilizare a infrastructurii fizice de stâlpi

Anul	Numărul acordurilor de bază	Numărul acordurilor adiționale	Prețul pentru 1 punct suspendare cablu (lei)*
2010-2013	7	-	7-8
2014	2	-	5-15
2015-2019	26	58	18-55
Total	35	58	-

Sursa: ANRCETI

În rezultatul verificării acordurilor s-a constatat că furnizorii acționează în corespundere cu cadrul normativ și de reglementare stabilit de ANRCETI

5 Supraveghere și Control

Activitatea de supraveghere și control desfășurată de către ANRCETI are drept scop asigurarea aplicării și respectării prevederilor legislației și reglementărilor impuse de autoritate, în vederea promovării concurenței pe piețele de comunicații electronice și poștale, dar și protecției drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor.

Totodată, pentru a evita admiterea de încălcări a drepturilor consumatorilor, din partea furnizorilor de comunicații electronice și poștale, ANRCETI acordă furnizorilor asistența și consultanța necesară, în ceea ce ține de prevederile actelor normative și legislative din domeniile de competență.

5.1 Controlul respectării legislației și reglementărilor din domeniul comunicațiilor electronice și poștale

Pentru a asigura respectarea normelor legale și reglementărilor din domeniul comunicațiilor electronice, în anul 2019, ANRCETI a efectuat 70 de controale, dintre care 60 au fost planificate și 10 inopinate.

Cele mai frecvente încălcări depistate în cadrul controalelor, au fost: nerespectarea condițiilor autorizării generale; a Regulamentului privind modul de organizare a activităților de protecție a salariaților la locul de muncă și prevenire a riscurilor profesionale; nerespectarea Legii nr. 186/2008; neprezentarea în termenele stabilite a rapoartelor statistice și a rapoartelor privind veniturile obținute din activitatea în domeniu sau prezentarea eronată a informației în rapoartele respective.

Urmare a acțiunilor de control efectuate, ANRCETI a emis 16 prescripții, acordând furnizorilor respectivi termene pentru înlăturarea încălcărilor depistate. Toți furnizorii respectivi au remediat încălcările descrise.

Activitatea de monitorizare desfășurată de către autoritate, a fost axată pe analiza informației cuprinse în adresările parvenite de la persoane fizice, juridice, instituții publice, dar și pe supravegherea procesului de conformare a furnizorilor de comunicații electronice la obligațiile ce se conțin în actele de reglementare emise de către ANRCETI.

Este de menționat faptul, că potrivit prevederilor Legii nr. 186/2008 și Legii nr. 185/2017, ANRCETI, în calitate sa de autoritate competentă în domeniul siguranței ocupaționale efectuează controlul privind respectarea legislației și reglementărilor privind securitatea și sănătatea în muncă.

Conform pct. 9 din Regulamentul privind modul de cercetare a accidentelor de muncă, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1361 din 22.12.2005, angajatorul, în funcție de domeniul de activitate, va comunica imediat despre producerea accidentelor la locul de muncă (prin telefon sau prin orice alte mijloace de comunicare) autorității competente în domeniul siguranței ocupaționale respective.

Totodată, potrivit pct. 14 din același Regulament, accidentele grave și mortale produse la locul de muncă se cercetează de inspectorii de muncă din cadrul autorității competente în domeniul siguranței ocupaționale, conform competenței prevăzute la art. 231 alin. (1) din Legea nr. 186/2008, iar cele cu incapacitate temporară de muncă – de comisia angajatorului.

Astfel, prin Ordinul Directorului ANRCETI, nr. 20/i din 14 iunie 2019, a fost creat un sistem de recepție și înregistrare a comunicărilor despre accidente de muncă grave și mortale, fiind instituită linia telefonică specială 080080099, care asigură accesul gratuit pentru apelanți în regim non-stop. Astfel, pe parcursul anului 2019 au fost comunicate 4 accidente cu incapacitate temporară de muncă. De asemenea, a fost creată o adresă de e-mail (comunicaccident@anrceti.md) pentru recepționarea mesajelor electronice la



subiectul dat.

Prin urmare, în perioada de raport ANRCETI a efectuat 62 de controale pe segmentul siguranței ocupaționale, dintre care 60 de controale au fost planificate și 2 controale inopinate.

În rezultatul acțiunilor de control efectuate, ANRCETI a constatat că 11 furnizori nu respectau prevederile legislației în domeniul securității și sănătății în muncă, fapt pentru care au fost emise prescripții și acordate termene pentru remedierea încălcărilor admise.

5.2 Analiza contravențiilor

În anul 2019 ANRCETI, în calitate de organ de constatare a contravențiilor în domeniile de competență a întocmit 67 de procese-verbale.

Cauzele contravenționale inițiate de ANRCETI au vizat 2 persoane cu funcții de răspundere, 21 persoane fizice și 44 persoane juridice. Drept temei pentru pornirea cauzelor contravenționale au servit:

- 56 de sesizări parvenite din partea furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice;
- 7 autosesizări ale ANRCETI;
- 4 sesizări parvenite de la SNMFR.

În perioada de raport, ANRCETI a examinat 58 de cauze contravenționale, în rezultatul cărora s-a constatat

că 41 de persoane fizice și juridice au încălcat regulile de protecție a liniilor și instalațiilor de comunicații electronice, fapt pentru care au fost sancționate, conform art. 250 alin. (6) al CC nr. 218/2008, cu amenzi de la 30 la 240 de unități convenționale, suma amenzilor constituind 198500 lei.

De asemenea, 3 persoane fizice și 1 persoană juridică au fost sancționate pentru conectarea neautorizată la rețelele de comunicații electronice. Pentru comiterea acestor fapte, au fost aplicate amenzi, în baza art. 252 din CC nr.218/2008, de la 30 la 300 unități convenționale, suma amenzilor însumând 19500 lei.

ANRCETI a mai emis decizii de sancționare asupra a 3 cazuri de instalare sau utilizare a stațiilor de radiocomunicații, inclusiv a antenelor de emisie, fără coordonarea cu organul abilitat și fără obținerea autorizației de utilizare, 2 cazuri de nerespectare a condițiilor de autorizare generală, 1 caz de nerespectare a prescripției privind remedierea încălcării obligațiilor stabilite în condițiile de autorizare generală și 1 caz de furnizare neautorizată a rețelilor sau a serviciilor de comunicații electronice. Pentru aceste încălcări, potrivit deciziilor ANRCETI, contravenienții au fost sancționați cu amenzi în sumă de 32100 lei.

În perioada de referință, reprezentanții ANRCETI au participat, în calitate de agenți constatare, la 83 ședințe de judecată privind examinarea cauzelor contravenționale aflate în procedură.

6 Asigurarea protecției drepturilor utilizatorilor finali

ANRCETI, în calitate de autoritate abilitată prin lege cu funcția de protecție a drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor de servicii de comunicații electronice și poștale, s-a axat pe informarea acestora cu privire la drepturile pe care le au în relațiile cu furnizorii, pe examinarea petițiilor și pe monitorizarea respectării de către furnizori a drepturilor utilizatorilor de servicii, în particular, acoperirea teritorială cu servicii de comunicații electronice mobile.

În același timp, ANRCETI a continuat activitatea de monitorizare și verificare a respectării de către furnizori a prevederilor Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, aprobat prin HCA nr. 48/2013, act normativ care stabilește un set de norme de protecție a drepturilor utilizatorilor de servicii de comunicații electronice.

Astfel, în cadrul controalelor desfășurate, inspectorii ANRCETI au verificat veridicitatea și corectitudinea prevederilor contractuale stabilite între furnizor

și utilizatorul final, prin prisma protecției celor din urmă, întru asigurarea de către furnizori a transparenței tarifelor și condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, respectarea obligației de informare a utilizatorilor de servicii despre aceste tarife și condiții, precum și ajustarea contractelor standard la cerințele reglementărilor emise de către ANRCETI, în scopul de a preveni includerea în contractele de furnizare a serviciilor de comunicații electronice a clauzelor abuzive în raport cu utilizatorii acestor servicii.

6.1 Respectarea de către furnizori a drepturilor utilizatorilor de servicii de comunicații electronice și poștale (acoperirea teritorială cu servicii de comunicații electronice mobile)

Conform HCA nr. 10/2019 și HCA nr. 11/2019, furnizorii sunt obligați să măsoare și să publice pe paginile proprii de Internet și să transmită semestrial ANRCETI valorile măsurate ale parametrilor aferenți indicatorilor de calitate pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului.

Documentele menționate stabilesc mecanismul de



conclucrare între ANRCETI și SNMFR, în scopul realizării prevederilor art. 9 alin. (1) lit. u) și art. 40 alin. (3) ale Legii nr. 241/2007 privind asigurarea asistenței tehnice necesare ANRCETI pentru monitorizarea și controlul respectării obligațiilor stabilite în condițiile de licență, deținute de furnizorii de comunicații electronice, precum și în actele normative privind calitatea serviciilor furnizate și acoperirea teritorială cu rețele și servicii de comunicații electronice mobile. Furnizorii de comunicații electronice mobile oferă serviciile lor utilizând una sau mai multe frecvențe radio asigurate în acest scop de către ANRCETI prin licență.

Așadar, în perioada aprilie - septembrie 2019, SNMFR a desfășurat, pentru prima dată, măsurări în teren (drive-test) pentru evaluarea acoperirii teritoriale și a drumurilor publice naționale cu rețele și servicii de comunicații electronice și a calității acestora. Analiza rezultatelor măsurărilor prezentate ANRCETI de către SNMFR, a arătat că a fost cuprinsă, estimativ, 99,3% din lungimea drumurilor naționale din Republica Moldova (conform datelor Biroului Național de Statistică, lungimea acestora constituie 9359 km).

Tabelul 6. Situație comparativă privind obligațiile furnizorilor de rețele mobile privind acoperirea cu servicii mobile de voce a celor mai utilizate drumuri naționale publice

Lista drumurilor conform licenței (Hotărârea ANRCETI nr.31 din 14.07.2014)		Drumuri conform HG.1468/2016	Grad de acoperire cu servicii voce		
			Î.M."Orange Moldova" S.A.	Î.M."Moldcell" S.A.	S.A."Moldtelecom"
M1	Chișinău-Leușeni – frontiera cu România	Parte din M1 (traseu complet: M1+M21 din col.1)	99.8% GSM 99.6% UMTS	100% GSM 100% UMTS	100% UMTS
M2	Chișinău-Soroca – frontiera cu Ucraina	R14+partea Chișinău-Codrul Nou din R6	R14: 99%GSM 98,1%UMTS R6: 100%GSM 100%UMTS	R14: 99,9%GSM 98,9%UMTS R6: 100%GSM 100%UMTS	R14: 99,4%UMTS R6: 100%UMTS
M3	Chișinău-Cimișlia – Vulcănești-Giurgiulești – frontiera cu România	M3	100% GSM 99,7% UMTS	99,7% GSM 99,8% UMTS	99.9% UMTS
M14	Brest-Briceni-Chișinău-Tiraspol-Odesa (porțiunea Criva - Bălți)	parte din M5 (Criva-Bălți). Măsurarea s-a efectuat pe întreaga M5	99.5% GSM 99.7% UMTS	99,6% GSM 99,7% UMTS	100% UMTS
M21	Chișinău – Dubăsari – Poltava (Ucraina) (porțiunea Chișinău - Criuleni)	Parte din M1 (traseu complet: M1+M21 din col.1)	99.8% GSM	100% GSM	100% UMTS
R1	Chișinău-Ungheni-Sculeni – frontiera cu România	R1	100%GSM 100%UMTS	100%GSM 100%UMTS	100%UMTS
R3	Chișinău-Hîncești-Cimișlia-Basarabeasca (porțiunea Hîncești – Basarabeasca)	Parte din R3	100%GSM 100%UMTS	100%GSM 100%UMTS	100%UMTS
R7	Soroca-Drochia-Costești – frontiera cu România	R7	99,9%GSM 99,9%UMTS	100%GSM 100%UMTS	99,8%UMTS
R8	Otaci-Edineț	R8	100%GSM 100%UMTS	100%GSM 99,9%UMTS	100%UMTS

R9	Soroca-Arionești-Moghiliov Podolski (Ucraina)	-	-	-	-
R12	Dondușeni – Drochia - Pelenia-M14	R12	99,9%GSM 100%UMTS	100%GSM 100%UMTS	100%UMTS
R13	Bălți – Șoldănești - Ribnița	R13+R9	R13: 99.8% GSM 100% UMTS R9: 100% GSM 93,5% UMTS	R13: 100% GSM 100% UMTS R9: 100% GSM 100% UMTS	R13: 100% UMTS R9: 99.8% UMTS
R14	Bălți - Sărăteni-M2	Parte din R14	99%GSM 98,1%UMTS	99,9%GSM 98,9%UMTS	99,4%UMTS
R16	Bălți – Fălești - Sculeni	R16	47,8%GSM 83,8%UMTS	75,9%GSM 79,7%UMTS	92,2%UMTS
R23	Criuleni – Brănești – Ivancea – M2; Brănești – complexul istorico - cultural „Orheiul Vechi”	G72	G72:	G72:	G72:
R43	complexul istorico - cultural „Orheiul Vechi”	G73	100%GSM 100%UMTS G73: 100%GSM 100%UMTS	100%GSM 100%UMTS G73: 100%GSM 100%UMTS	100%UMTS G73: 100%UMTS
R26	Tiraspol – Căușeni – Cimișlia	R26	100%GSM 92,3%UMTS	100%GSM 97,5%UMTS	99,5%UMTS
R30, R52	Anenii Noi – Căușeni - Ștefan Vodă – frontiera cu Ucraina; R30 – Tudora – Palanca – frontiera cu Ucraina	R30 R31	100%GSM 100%UMTS	100%GSM 100%UMTS	99,9%UMTS
R34, 34.1	Hîncești – Leova – Cahul - Slobozia Mare; Cahul – frontiera cu România	Parte din R34 R34.1	100%GSM 100%UMTS	100%GSM 100%UMTS	100%UMTS
R37	C e a d î r - L u n g a - Comrat-Cantemir	Parte din R29 R35	R29: 100%GSM 98,7%UMTS R35: 100%GSM 100%UMTS	R29: 100%GSM 100%UMTS R35: 100%GSM 96%UMTS	R29: 100%UMTS R35: 100%UMTS
R38	Vulcănești-Cahul-Taraclia	R32	99,6%GSM 99,8%UMTS	100%GSM 99,9%UMTS	100%UMTS

Sursa: ANRCETI

În rezultatul analizei datelor prezentate de SNMFR privind măsurările efectuate, ANRCETI a ajuns la concluzia că furnizorii de rețele mobile terestre respectă obligațiile lor cu privire la acoperirea teritori-

ală, cuprinse de condițiile de licență. Detalii privind obligațiile titularilor de licențe, gradul de acoperire și de respectare a condițiilor de licențe sunt prezentate în tabelul ce urmează.

Tabelul 7. Gradul de acoperire și de respectare a condițiilor de licențe deținute de furnizorii de rețele mobile terestre

Licențe eliberate	Obligație conform condițiilor de licență	Î.M."Orange Moldova" S.A.	Î.M."Moldcell" S.A.	S.A."Moldtelecom"
Banda de frecvență 2100 MHz ("licențele 3G")	Acoperirea municipiilor Chișinău, Bălți și centrelor raionale cu rețea și servicii 3G	Acoperire asigurată. Obligație îndeplinită.	Acoperire asigurată. Obligație îndeplinită.	Acoperire asigurată. Obligație îndeplinită.
Banda de frecvență 2600 MHz ("licențele 4G")	Acoperirea unor zone locuite de cel puțin 25% din populație cu rețea 4G (LTE)	Obligație îndeplinită. Nivelul acoperirii cu rețea LTE – 92%.	Obligație îndeplinită. Nivelul acoperirii cu rețea LTE – 60,3%.	
Benzile de frecvență 800 MHz, 900 MHz și 1800 MHz (pentru orice tehnologie mobilă)	Obligația 1: acoperirea unor zone locuite de cel puțin 45% din populație cu servicii mobile de bandă largă cu viteză de descărcare de cel puțin 512 kbps	Obligație îndeplinită. Acoperire prin rețea 3G și/sau 4G – 96,5%	Obligație îndeplinită. Acoperire prin rețea 3G și/sau 4G – 94,8%	Obligație îndeplinită. Acoperire prin rețea 3G și/sau 4G – 97%
	Obligația 2: acoperirea, prin orice rețea, cu servicii mobile de voce a unor zone locuite de cel puțin 98% din populație	Obligație îndeplinită. Acoperire prin rețea 2G – 97.5%, acoperire prin rețea 3G - 98%	Obligație îndeplinită. Acoperire prin rețea 2G – 99.1%, acoperire prin rețea 3G – 98.3%	Obligație îndeplinită. Acoperire prin rețea 3G – 98.2%
	Obligația 3: acoperirea, prin orice rețea, cu servicii mobile de voce a cel puțin 15 drumuri publice naționale cele mai frecvent utilizate (conform listei definite în Anexa la Hotărârea ANRCETI nr.31 din 14.07.2014)	Obligație îndeplinită.	Obligație îndeplinită.	Obligație îndeplinită.

Sursa: **ANRCETI**

¹ Aprobate prin Hotărârea Comisiei pentru eliberarea licențelor a ANRCETI din 30.07.2008, cu modificări ulterioare. Versiune consolidată: https://anrceti.md/files/filefield/conditii_de_licenta%203G.pdf.

² Aprobate prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.39 din 20.09.2012.

³ Nivelul efectiv al acoperirii cu rețea LTE, conform rezultatelor măsurării de teren efectuate de SNMFR în 2019

⁴ Aprobate prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.31 din 14.07.2014.

⁵ Informația detaliată privind acoperirea drumurilor este cuprinsă de Tabelul 2

6.2 Calitatea serviciilor de comunicații electronice

Potrivit HCA nr. 10/2019 privind indicatorii de calitate pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publice, furnizorii de comunicații electronice sunt obligați să prezinte semestrial ANRCETI și să publice informațiile privind valoarea indicatorilor de calitate administrativi și indicatorilor tehnici ai serviciilor de comunicații electronice.

Obligația prezentării informațiilor privind indicatorii de calitate pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului revine furnizorilor care au relații contractuale cu utilizatorii finali.

Astfel, informațiile privind indicatorii de calitate administrativi pentru serviciile electronice accesibile publicului au fost prezentate de către 123 de furnizori.

Informațiile privind indicatorii de calitate tehnici pentru serviciul de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețelele mobile terestre cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată au fost prezentate de către 81 de furnizori.

Informațiile privind indicatorii de calitate tehnici pentru serviciile de voce și mesaje scurte SMS furnizate prin rețelele mobile și serviciul de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețelele publice mobile terestre au fost prezentate de cei 3 furnizori de telefonie mobilă – ÎM "Moldcell" SA, "Moldtelecom" SA și ÎM "Orange Moldova" SA.

În acest context, precizăm că indicatorii de calitate tehnici vizează trei tipuri de servicii:

- 1) serviciile de voce și de mesaje scurte SMS furnizate prin rețelele publice mobile celulare terestre;
- 2) serviciul de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețelele publice mobile celulare terestre;
- 3) serviciul de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețelele publice terestre cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată.

Valorile medii ale parametrilor de calitate referitoare serviciilor de voce și de mesaje scurte SMS furnizate prin rețelele mobile terestre sunt prezentate în *Tabelul 8*.

Tabelul 8. Valorile medii ale parametrilor de calitate referitoare serviciilor de voce și de mesaje scurte SMS furnizate prin rețelele mobile terestre 8. Valorile medii ale parametrilor de calitate referitoare serviciilor de voce și de mesaje scurte SMS furnizate prin rețelele mobile terestre

Parametrii de calitate	Valoarea medie înregistrată		
	Apreciere	Valori de referință	Valoarea măsurată
Rata de blocare a apelurilor (RBA), [%]	Foarte bun	$RBA \leq 0,7$	0,126
	Bun	$0,7 < RBA \leq 1,4$	
	Satisfăcător	$1,4 < RBA \leq 2$	
	Nesatisfăcător	$RBA > 2$	
Rata apelurilor întrerupte (RAÎ), [%]	Foarte bun	$RA\hat{I} \leq 0,7$	0,25
	Bun	$0,7 < RA\hat{I} \leq 1,4$	
	Satisfăcător	$1,4 < RA\hat{I} \leq 2$	
	Nesatisfăcător	$RA\hat{I} > 2$	





Timpul de stabilire a apelului – Valoarea medie pe rețea a timpului de stabilire a apelului $(\overline{T_{SA}})$, [s]	<i>Apreciere</i>	<i>Valori de referință</i>	<i>Valoarea măsurată</i>
	Foarte bun	$\overline{T_{SA}} \leq 5$	
	Bun	$5 < \overline{T_{SA}} \leq 10$	4,73
	Satisfăcător	$10 < \overline{T_{SA}} \leq 20$	
	Nesatisfăcător	$\overline{T_{SA}} > 20$	
Rata mesajelor scurte SMS livrate cu succes în timp de 60 s din momentul expedierii mesajului (RSMS), [%]	<i>Apreciere</i>	<i>Valori de referință</i>	<i>Valoarea măsurată</i>
	Foarte bun	$RSMS \geq 98,3$	99,2
	Bun	$96,6 \leq RSMS < 98,3$	
	Satisfăcător	$95 \leq RSMS < 96,6$	
	Nesatisfăcător	$RSMS < 95$	
Calitatea vocii evaluată conform MOS			
Valoarea medie a notei MOS pe rețea	<i>Apreciere</i>	<i>Valori de referință</i>	<i>Valoarea măsurată</i>
	Foarte bun	$MOS \geq 4$	
	Bun	$3,5 \leq MOS < 4$	3,7
	Satisfăcător	$3 \leq MOS < 3,5$	
	Nesatisfăcător	$MOS < 3$	

Sursa: **ANRCETI**

Ca rezultat al evaluării valorilor medii înregistrate pentru fiecare parametru de calitate putem constata că serviciul de voce și de mesaje scurte SMS furnizate prin rețele de telefonie mobilă este apreciat cu un nivel de calitate foarte bun, cu excepția parametrilor *Timpul de stabilire a apelului* și *Calitatea vocii evalu-*

ată conform MOS (Mean Opinion Score), care sunt apreciați cu un nivel de calitate bun. Valorile medii ale parametrilor de calitate referitoare serviciul de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre sunt reflectate în *Tabelul 9*.

Tabelul 9. Valorile medii ale parametrilor de calitate referitoare serviciul de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre

Parametrii de calitate	Valoarea medie înregistrată		
	Viteza maximă estimată de transfer al datelor, [Mbps]	UMTS	Download
Upload			5,97
LTE		Download	168,22
		Upload	51,13

Viteza medie de transfer al datelor în direcția descendentă (download) ($\overline{V_{DL(r)}}$), [kbps]	<i>Aprecierea</i>	<i>Valori de referință</i>	<i>Valoarea măsurată</i>
	Foarte bun	$\overline{V_{DL(r)}} \geq 10\ 240$	33 064
	Bun	$10\ 240 > \overline{V_{DL(r)}} \geq 6\ 144$	
	Satisfăcător	$6\ 144 > \overline{V_{DL(r)}} \geq 2\ 048$	
	Nesatisfăcător	$\overline{V_{DL(r)}} < 2\ 048$	
Viteza medie de transfer al datelor în direcția ascendentă (upload) ($\overline{V_{UL(r)}}$), [kbps]	<i>Aprecierea</i>	<i>Valori de referință</i>	<i>Valoarea măsurată</i>
	Foarte bun	$\overline{V_{UL(r)}} \geq 3\ 072$	12 927
	Bun	$3\ 072 > \overline{V_{UL(r)}} \geq 1\ 024$	
	Satisfăcător	$1\ 024 > \overline{V_{UL(r)}} \geq 512$	
	Nesatisfăcător	$\overline{V_{UL(r)}} < 512$	
Timpul de descărcare completă a paginii WEB – Valoarea medie pe rețea a timpului de descărcare completă a paginii WEB ($\overline{T_{WEB(r)}}$), [s]	<i>Aprecierea</i>	<i>Valori de referință</i>	<i>Valoarea măsurată</i>
	Foarte bun	$\overline{T_{WEB(r)}} \leq 5$	4,22
	Bun	$5 < \overline{T_{WEB(r)}} \leq 10$	
	Satisfăcător	$10 < \overline{T_{WEB(r)}} \leq 15$	
	Nesatisfăcător	$\overline{T_{WEB(r)}} > 15$	
Întârzierea de transfer al pachetelor de date – Valoarea medie pe rețea a întârzierii de transfer al pachetelor de date ($\overline{\hat{T}_{PD(r)}}$), [ms]	<i>Aprecierea</i>	<i>Valori de referință</i>	<i>Valoarea măsurată</i>
	Foarte bun	$\overline{\hat{T}_{PD(r)}} \leq 50$	36,77
	Bun	$50 < \overline{\hat{T}_{PD(r)}} \leq 100$	
	Satisfăcător	$100 < \overline{\hat{T}_{PD(r)}} \leq 150$	
	Nesatisfăcător	$\overline{\hat{T}_{PD(r)}} > 150$	



Rata pierderii de pachete de date – Valoarea medie pe rețea a ratei pierderii de pachete de date ($\overline{RP}_{PD(r)}$), [%]	Aprecierea	Valori de	Valoarea măsurată
	Foarte bun	$\overline{RP}_{PD(r)} \leq 1$	0,76
	Bun	$1 < \overline{RP}_{PD(r)} \leq 2$	
	Satisfăcător	$2 < \overline{RP}_{PD(r)} \leq 3$	
	Nesatisfăcător	$\overline{RP}_{PD(r)} > 3$	

Sursa: **ANRCETI**

În urma evaluării efectuate a valorilor parametrilor menționați, putem constata că nivelul de calitate a serviciului de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice mobile celulare terestre este apreciat ca unul foarte bun.

Remarcăm că pentru serviciul de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată valorile parametrilor de calitate se prezintă în funcție de tipul

rețelei/tehnologiei de acces – FTTx, Ethernet, xDSL, GPON, DOCSIS.

În conformitate cu informațiile prezentate de către furnizori, constatăm că cele mai răspândite tehnologii de acces sunt FTTx și Ethernet, iar valorile medii ale vitezelor de transfer al datelor prin aceste tehnologii sunt prezentate în *Tabelul 10*.

Tabelul 10. Valorile medii ale vitezelor de transfer al datelor pentru tehnologiile de acces FTTx și Ethernet.

Parametrii de calitate	Valoarea medie înregistrată	
Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]		
FTTx	Download	158,4
	Upload	169,8
Ethernet	Download	207,4
	Upload	207,4
Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]		
FTTx	Download	192,9
	Upload	195,9
Ethernet	Download	180,9
	Upload	181,7
Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]		
FTTx	Download	91,5
	Upload	91,7
Ethernet	Download	99,7
	Upload	101,1
Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]		
FTTx	Download	245,4
	Upload	251,1
Ethernet	Download	337,5
	Upload	334,2

Sursa: **ANRCETI**

Ținând cont de obiectivul specific al Strategiei Naționale de dezvoltare a societății informaționale "Moldova Digitală 2020", aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 857 din 31.10.2013, de a avea acces la Internet de calitate cu o viteză de transfer al datelor

de cel puțin 30 Mbps, și evaluând valorile medii ale vitezelor înregistrate pentru cele mai des utilizate tehnologii de acces, constatăm că obiectivul menționat mai sus este realizat.



6.3 Examinarea și soluționarea petițiilor

Dreptul la petiționare este oferit oricărui cetățean al Republicii Moldova, cetățenilor străini și apatrizilor, indiferent de locul aflării acestora, în scopul realizării drepturilor și libertăților garantate de legislație. Petițiile sunt formulate în scris și transmise prin poștă, inclusiv în formă electronică, sau direct prin audiențe, care reprezintă principalul mijloc de dialog cu cetățenii.

Pe parcursul anului 2019, ANRCETI a înregistrat 182 de petiții, în care persoanele fizice, juridice și organizațiile legal constituite din toate localitățile țării și de peste hotare au abordat diverse probleme.

Din numărul total al petițiilor înregistrate, 145 au parvenit în formă scrisă și 37 - prin intermediul poștei electronice, 147 au fost remise direct către ANRCETI, iar 35 - prin intermediul altor autorități publice (Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, Cancelaria de Stat, MEI, Ministerul Justiției, Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică, Centru Național Anticorupție, Parlamentul Republicii Moldova ș.a.).

În funcție de categoriile solicitanților, 175 de petiții au fost înaintate de către persoane fizice, cinci petiții au fost adresate de persoane juridice, iar două petiții reprezintă un interes colectiv. Din totalul petițiilor înregistrate la ANRCETI, 166 au vizat serviciile de comunicații electronice, iar 16 – furnizarea serviciilor poștale.

Petițiile parvenite în adresa ANRCETI până la 01.04.2019 (42 de petiții) au fost examinate și soluționate în conformitate cu Legea nr. 190/1994, rezultatele examinării fiind aduse la cunoștința petiționarilor în forma scrisă sau, după caz, în format electronic.

Începând cu 01.04.2019, odată cu intrarea în vigoare a CA nr. 116/2018, examinarea și soluționarea petițiilor s-a efectuat în cadrul procedurilor administrative inițiate, conform art. 69 alin (2) din CA nr. 116/2018.

Prin urmare, în temeiul art. 69 alin.(2) din CA nr. 116/2018, au fost inițiate 140 de proceduri administrative, dintre care:

- 124 - au fost finalizate, prin efectuarea anumitor operațiuni administrative (acțiuni ale autorității, care nu produc ca atare careva efecte juridice, dar rezolvă problemele abordate), conform art. 78 alin. (1) din CA nr. 116 /2018;
- 16 - au fost încetate, prin constatarea renunțării tacite, conform art. 78 alin. (3) din CA nr. 116/2018.

În funcție de domeniile de interes, cele mai multe petiții s-au referit la serviciile de acces la Internet (58) și serviciile de telefonie mobilă (47). Probleme legate de serviciile audiovizuale au fost abordate în 45 de petiții, serviciile de telefonie fixă au fost reclamate în 16 petiții și serviciile poștale în 16 petiții.

Date despre petițiile examinate de ANRCETI, în anul 2019, în funcție de domeniile de interes, se regăsesc în **Diagrama nr. 2.**

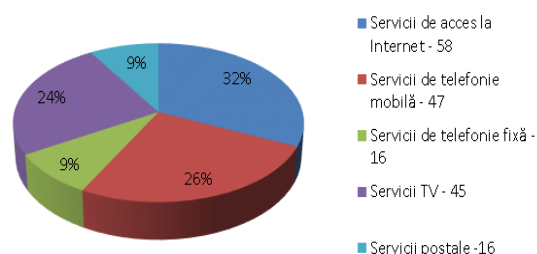


Diagrama nr. 2. Numărul petițiilor examinate în anul 2019, în funcție de domeniile de interes
Sursa: **ANRCETI**

În rezultatul analizei petițiilor primite de ANRCETI, constatăm că utilizatorii serviciilor de comunicații electronice au fost nemulțumiți de decurgerea relațiilor contractuale cu furnizorii de servicii de comunicații electronice, și au semnalat, în mod special, probleme privind facturarea acestor servicii (37% din totalul aspectelor reclamate), nerespectarea clauzelor contractuale (24%) și calitatea nesatisfăcătoare a serviciilor furnizate (10%). Totodată, principalele probleme semnalate de utilizatorii de servicii poștale au fost legate de termenul de livrare a trimerilor poștale și deteriorarea acestora. Date statistice privind examinarea petițiilor conform tematicii, se regăsesc în *Tabelul 11.*

Tabelul 11. Raportul statistic privind examinarea petițiilor conform tematicii

Tematica/aspecte semnalate	Nr. petiții
Comunicații electronice:	
Condiții de furnizare	26
Facilități pentru persoane cu dizabilități	3
Condiții contractuale:	
• Condiții de reziliere	7
• Taxa reziliere	11
• Conectare servicii (rețineri, refuz)	8
• Viteza de acces la Internet	2
• Livrare/recuperare echipamente	7
• Deconectare	2
• Suspendare servicii	2
• Remediere deranjamente	5
Facturarea serviciilor:	
• Suma facturată	48
• Extragerea fără acord a mijloacelor bănești	15
• Majorare tarife	6
Expunerea la câmpuri electromagnetice	3
Portabilitatea numerelor	1
Roaming	3
Acoperirea serviciilor	9
Calitate nesatisfăcătoare servicii	18
Altele	20
Comunicații postale:	
Termen livrare	4
Deteriorare/pierdere trimitere	2
Despăgubiri	2
Facturare	2
Condiții de furnizare	5
Solicitare efectuare control	2
Altele	2
Total subiecte abordate	215

Sursa: **ANRCETI**

În rezultatul analizei sub diferite aspecte a problemelor abordate în petiții s-au identificat anumite situații, care pot fi rezolvate prin alte metode decât operațiunile administrative, precum:

- emitere de acte administrative individuale;
- revizuire a cadrului de reglementare existent;
- verificare a corespunderii contractelor încheiate cu utilizatorii cerințelor stabilite (în cadrul controalelor sau prin solicitare de la furnizori) și alte acțiuni.

Drept exemplu servesc 12 petiții parvenite, în adresa ANRCETI, din partea utilizatorilor de comunicații mobile, în care se abordează problema ce ține de modalitatea de activare de către furnizorii S.A. „Moldtele-

com”, S.A. „Moldcell” și S.A. „Orange Moldova” a portalului de divertisment „Mob CLIK”, care rămâne a fi incertă. Informația acumulată la acest compartiment va sta la baza inițierii modificărilor ce se impun a fi făcute la Regulamentul nr. 48/2010.

Pe marginea problemelor invocate în două petiții, ANRCETI a efectuat controale la fața locului, în cadrul cărora au fost acumulate materialele probatorii necesare pentru calificarea acțiunilor participanților la procedura administrativă respectivă.

Examinând petițiile după criteriul teritorial, s-a constatat că cele mai multe petiții au parvenit din municipiul Chișinău -114 petiții, din municipiul Bălți -12 petiții, din Cahul - 6 petiții, din Cimișlia - 5 petiții, din alte raioane 45 de petiții. Repartizarea petițiilor după criteriul teritorial este reflectată în Tabelul 12.

Tabelul 12. Clasificarea petițiilor după criteriul teritorial

Unitatea administrativ-teritorială	Petiții
mun. Chișinău	114
mun. Bălți	12
Cahul	6
Cimișlia	5
Drochia	3
Strășeni	2
Șoldănești	3
Căușeni	3
Orhei	2
Edineț	3
Rezina	3
Florești	4
Soroca	3
Hâncești	2
Ialoveni	1
Neidentificată	10
Telenești	1
Călărași	1
Ungheni	1
Anenii noi	1
Fălești	1
Alte țări (Rusia)	1

Sursa: **ANRCETI**

Menționăm că majoritatea petițiilor vizează activitatea principalilor „actori” de pe piața comunicațiilor electronice și poștale. Diagrama nr. 3 reflectă situația privind furnizorii vizați în petiții pe parcursul anului 2019.

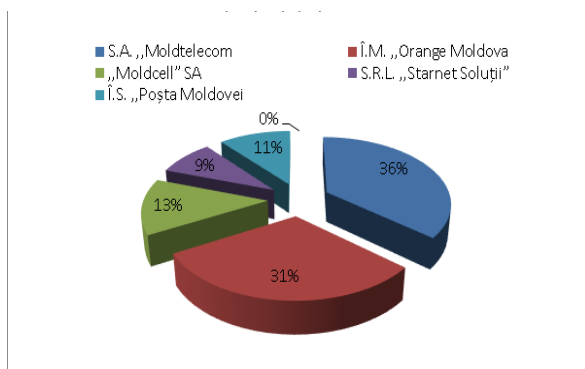


Diagrama nr. 3. Furnizorii vizați în petiții în anul 2019

Sursa: **ANRCETI**

Toate petițiile întemeiate au fost soluționate de către ANRCETI în favoarea utilizatorilor finali, iar în celelalte cazuri specialiștii le-au propus petiționarilor soluții alternative care i-au ajutat să soluționeze problemele semnalate.

6.4 Linia telefonică instituțională

În perioada de referință, a continuat să funcționeze linia telefonică instituțională a ANRCETI 080080080. Prin intermediul acestei linii, cetățenii Republicii Moldova pot solicita informații și consultări ce vizează domeniile de activitate ale ANRCETI, precum și comunica informații despre comiterea unor fapte ilicite, comise de angajații ANRCETI.

Solicitările de informații sunt recepționate, înregistrate într-un Registru de evidență a apelurilor corespunzătoare și direcționate, după competență, responsabililor din cadrul subdiviziunilor ANRCETI, care oferă răspunsuri la solicitările de informații și întrebările cetățenilor, propunându-le recomandări pentru soluționarea problemelor semnalate.

Apelurile ce conțin informații și/sau sesizări despre faptele ilicite, comise de angajații ANRCETI, se recepționează și se direcționează conform unei proceduri speciale. Asemenea fapte nu au fost atestate.

Numărul 080080080 poate fi apelat fără plată din orice localitate a Republicii Moldova atât din rețelele de telefonie fixă, cât și din rețelele de telefonie mobilă. Pe parcursul anului 2019, au fost acordate consultații la 434 de adresări prin intermediul liniei instituționale, dintre care 146 vizau direct competența ANRCETI, fiind înregistrate în Fișa de evidență specială și, respectiv, luate la control, iar pe marginea a 288 de apeluri, în care au fost abordate probleme de alt ordin, decât legate de atribuțiile ANRCETI, au fost oferite recomandările de rigoare.

Apelurile adresate prin intermediul liniei instituționale, în cele mai multe cazuri, au vizat următoarele aspecte:

- neprezentarea răspunsurilor la petițiile adresate furnizorilor;
- depășirea limitei de credit;
- pierderea/deteriorarea trimiterilor poștale;
- încălcarea termenelor de înlăturare a deranjamentelor;
- includerea în contractele semnate a unor clauze abuzive;
- nerespectarea condițiilor de furnizare a serviciilor poștale;
- dezacordul cu taxa de reziliere a contractelor;
- dezacordul cu condițiile de suspendare a serviciilor;
- calitatea nesatisfăcătoare a serviciilor de comunicații electronice;
- dezacordul cu suma înaintată spre achitare;
- dezacordul cu penalitățile aplicate;
- depășirea termenului de către furnizor a conectării serviciilor de comunicații electronice;
- extragerea fără acord a mijloacelor bănești din cont.

În funcție de domeniile de interes, cele mai multe apeluri s-au referit la serviciile de acces la Internet (43) și serviciile de telefonie mobilă (43). Probleme din domeniul serviciilor audiovizuale au fost abordate în 19 apeluri, serviciile de telefonie fixă au fost reclamate în 14 apeluri, iar serviciile poștale în 27 de apeluri. Informația menționată este reflectată în **Diagrama nr. 4.**

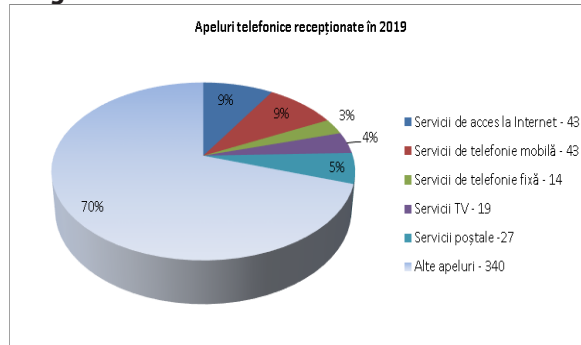


Diagrama nr. 4. Apeluri telefonice recepționate în anul 2019

Sursa: **ANRCETI**

La toate apelurile recepționate, specialiștii ANRCETI au oferit, în limita competențelor ANRCETI și în condițiile legislației în vigoare, dar și a reglementărilor interne, suport juridic, informațional și recomandări, în special, pe chestiuni ce țin de apărarea drepturilor utilizatorilor finali ai serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului și serviciilor poștale.



6.5 Portabilitatea numerelor de telefon

Portabilitatea numerelor de telefon este un serviciu care permite utilizatorilor finali să păstreze numărul de telefon atunci când își schimbă furnizorul de servicii de telefonie mobilă sau fixă, asigurându-le astfel libertatea de a alege furnizorul și dându-le posibilitatea de a se bucura de beneficiile unei piețe concurențiale de servicii.

În anul 2019, au fost portate peste 56,9 mii numere de telefonie, dintre care circa 55,4 mii numere de telefonie mobilă și peste 1,5 mii numere de telefonie fixă. În perioada de raportare, s-a atestat o creștere considerabilă a cantității totale de numere portate, comparativ cu anul 2018, de circa 22,7 mii numere, iar numărul mediu de portări realizate lunar a crescut de la 2,9 mii în anul 2018, la circa 4,7 mii numere în anul 2019. Totodată, a scăzut semnificativ numărul de portări în rețelele de telefonie fixă.

Din cele peste 55,4 mii numere de telefonie mobilă portate în anul 2019, cele mai multe numere – peste 27 mii (49%) - a primit în rețeaua sa S.A. „Moldcell”. În rețeaua S.A. „Orange Moldova” au fost portate peste 14,5 mii numere (26%), iar în rețeaua S.A. „Moldtelecom” (Unite) – circa 13,8 mii (25%). **(Diagrama nr. 5)**

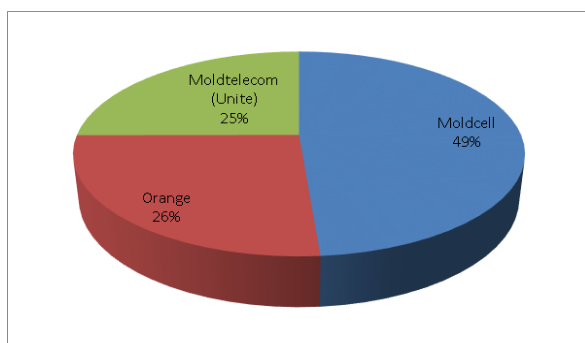


Diagrama nr. 5. Portarea numerelor de telefonie mobilă în anul 2019

Sursa: ANRCETI

Totodată, din cele peste 1,5 mii numere de telefonie fixă portate, cele mai multe numere au migrat spre rețelele de telefonie fixă ale companiilor: „StarNet Soluții” - 542 de numere (35%), „Moldcell” – 300 de

numere (19%) și „Moldtelecom” – 243 de numere (16%), alți furnizori – 465 de numere (30%).

(Diagrama nr. 6)

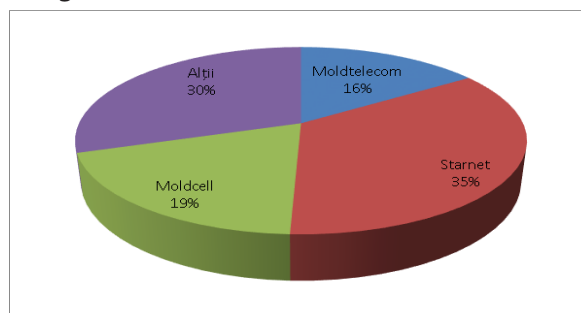


Diagrama nr. 6. Portarea numerelor de telefonie fixă în anul 2019

Sursa: ANRCETI

În cei șase ani de la lansarea portabilității numerelor de telefonie în Republica Moldova, au fost portate circa 273 mii numere de telefon, dintre care 254 mii sunt numere de telefonie mobilă și circa 19 mii – numere de telefonie fixă. Cele mai multe numere – 56,9 mii au fost portate în anul 2019. În Diagrama nr. 7 este expusă evoluția procesului de portare a numerelor de telefonie mobilă și fixă în anii 2016 – 2019.

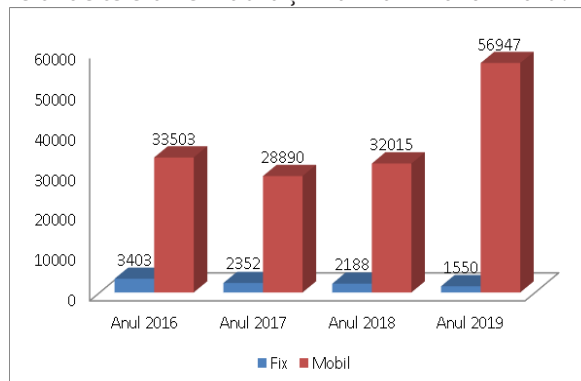


Diagrama nr. 7. Evoluția procesului de portare a numerelor de telefonie mobilă și fixă în anii 2016 – 2019

Sursa: ANRCETI

În perioada de raportare, ANRCETI a monitorizat evoluția portabilității numerelor de telefon și a oferit suportul necesar furnizorilor și utilizatorilor serviciilor de telefonie în derularea procesului de portare a numerelor de telefonie, în conformitate cu reglementările în vigoare.

7 Comunicare și Relații externe

În decursul anului 2019 ANRCETI a menținut un dialog deschis și transparent cu reprezentanții mass-media - actori importanți în procesul de comunicare cu industria și societatea civilă, prin intermediul site-ului oficial, a comunicatelor de presă transmise electronic reprezentanților presei, dar și cu alte autorități de reglementare din afara țării noastre, precum și cu organisme internaționale - activitate ce se desfășoară prin participarea la evenimentele organizate, iar experiențele acumulate fiind ulterior transpuse în practica de reglementare a ANRCETI.

Principalele direcții de comunicare ale ANRCETI au fost: mediatizarea procesului de consultare publică și aprobare a proiectelor de hotărâri ale Consiliului de Administrație, informarea societății civile și a industriei cu privire la evoluția și evenimentele de interes public în sectoarele reglementate de ea, la măsurile și acțiunile întreprinse de instituție pentru buna funcționare a piețelor din domeniul comunicații electronice și poștale.

În cadrul evenimentelor organizate în afara țării, specialiștii ANRCETI participă la consultarea și elaborarea documentelor comune relevante domeniului comunicațiilor electronice și poștale. Totodată, în cadrul acestor și altor evenimente organizate de structuri regionale, europene și internaționale de profil, reprezentanții ANRCETI au realizat prezentări tematice, au participat la dezbateri, studiind și preluând cele mai bune practici în materie de reglementare a sectoarelor de comunicații electronice și poștale.

7.1 Transparența procesului decizional

Potrivit Legii nr. 239/2008, Regulamentului cu privire la procedurile de consultare publică cu societatea civilă în procesul decizional, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 967/2016 și a Regulilor de elaborare, aprobare a actelor cu caracter normativ, individual, recomandabil și de asigurare a transparenței în procesul decizional, aprobate prin HCA nr.12/2010, autoritatea a asigurat accesul la proiectele de hotărâri și la materialele aferente acestora, publicându-le în cadrul consultărilor publice pe pagina web oficială www.anrceti.md, în vederea furnizării recomandărilor pe marginea documentelor respective.

Astfel, în perioada de raport, ANRCETI a supus consultării publice 10 proiecte de hotărâri ale Consiliului de Administrație, șase dintre ele fiind examinate și aprobate în cadrul a trei ședințe publice ale Consiliului. În procesul consultărilor publice, ANRCETI a primit din partea persoanelor interesate 155 de recomandări pe marginea proiectelor expuse la consultare, care au

contribuit la îmbunătățirea actelor respective.

Denumirea indicatorilor	Numărul
Numărul proiectelor de hotărâri supuse consultărilor publice	10
Numărul hotărârilor adoptate	6
Numărul total al recomandărilor recepționate	155
Numărul întrunirilor consultative, dezbaterilor publice și ședințelor publice organizate	6
Numărul cazurilor în care acțiunile sau deciziile ANRCETI au fost contestate pentru nerespectarea Legii nr. 239-XVI din 13.11.2008	0
Numărul sancțiunilor aplicate pentru încălcarea Legii nr. 239-XVI din 13.11.2008	0

7.2 Comunicarea cu mass-media

Pentru a intensifica procesul de informare a societății civile și a industriei cu privire la activitatea sa și situația din sectoarele reglementate de ea, ANRCETI colaborează permanent cu instituțiile mass-media. Pe parcursul anului 2019, ANRCETI a remis reprezentanților mass-media 41 de comunicate de presă, dintre care 28 - cu subiecte ce vizează evoluția piețelor de comunicații electronice și poștale. Subiectele și faptele expuse în cele 41 de comunicate de presă au fost reflectate în 178 de publicații.

7.3 Activitate pe plan extern

Domeniile comunicațiilor electronice și poștale din Republica Moldova se dezvoltă în strânsă legătură cu evoluția acestor sectoare pe plan International, regional și, în special, pe plan European, având în vedere asumarea de către Republica Moldova a angajamentului de armonizare a legislației naționale la acquis-ul comunitar în aceste domenii.

În 2019, ANRCETI a continuat acțiunile de promovare a implementării standardelor europene de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice și poștale, unul dintre obiectivele activităților pe plan extern fiind cooperarea strânsă cu autoritățile de reglementare din țările Parteneriatului Estic (PaE) și din țările Uniunii Europene (UE), cu experții din cadrul proiectului EU4Digital și a Băncii Mondiale, în vederea preluării celor mai bune și eficiente practici de reglementare.

În acest context, anul 2019 a fost marcat de o activitate intensă în cadrul Grupului reglementatorilor în domeniul comunicațiilor electronice din cadrul PaE (Grupul EaPeReg), întru realizarea obiectivelor pentru dezvoltarea sectorului de comunicații electronice, prevăzute în documentul "20 Deliverables to



2020" (20 de livrabile pentru 2020):

Crearea, buna funcționare și întărirea independenței autorităților de reglementare în cel puțin cinci țări-partenere;

Elaborarea strategiilor naționale de gestionare coordonată a spectrului între țările-partenere și cu UE;

Reducerea și armonizarea tarifelor de roaming între țările-partenere, lansarea discuțiilor cu UE privind roaming-ul;

Realizarea strategiilor naționale de bandă largă în toate țările-partenere, în conformitate cu strategiile similare ale UE;

Elaborarea conceptului și a caietului de sarcini în vederea creării Hărții digitale a infrastructurii și serviciilor electronice în bandă largă.

Obiectivele enumerate au fost preluate pentru realizare de către cele trei Grupuri de experți din cadrul Grupului EaPeReg, la care participă activ specialiștii ANRCETI:

Grupul IRB EWG (Independența Regulatorului și dezvoltarea de bandă largă), care activează întru realizarea obiectivului 1 și 4, în colaborare cu experții Băncii Mondiale;

Grupul SEWG (Spectru de frecvențe radio), care activează întru realizarea obiectivului 2;

Grupul REWG (Roaming), care activează întru realizarea obiectivului 3.

În 2019, au avut loc șase ședințe ale Grupurilor de experți, iar una din aceste ședințe – a Grupului SEWG – a fost găzduită, în luna octombrie 2019, de către ANRCETI la Chișinău, cu suportul financiar al Comisiei Europene (CE). Subiectele discutate la acest eveniment s-au axat pe analiza celor mai bune practici implementate în UE privind eliberarea și realocarea benzii de frecvențe radio 700 MHz și elaborarea unei abordări comune în cadrul Grupului EaPeReg privind armonizarea utilizării benzilor 700 MHz și 3.4–3.8 GHz. O contribuție importantă la acest eveniment a aparținut experților UE din Slovacia, Suedia, Polonia, România, Lituania, Letonia, Franța, Ungaria, care au prezentat experiența țărilor lor la subiectele discutate.

De asemenea, în cadrul Grupului EaPeReg, în mod sistematic, au avut loc conferințe on-line cu participarea specialiștilor ANRCETI, cu experții proiectului EU4Digital, ai Băncii Mondiale, în cadrul cărora au fost puse

în discuție progresele realizate. Conferințele on-line s-au dovedit a fi o modalitate foarte eficientă de lucru, pentru discutarea și coordonarea unor activități intermediare.

Pe lângă activitatea în cadrul Grupurilor de experți, ANRCETI a participat și la cele două ateliere tematice organizate de Grupul EaPeReg, conform Planului de lucru pentru 2019 – unul dedicat implementării serviciilor 5G și alocării prin concurs a spectrului de frecvențe radio pentru astfel de servicii, iar celălalt dedicat implementării în UE a regimului "Roam like at Home", pentru serviciile de roaming. Agendele ambelor ateliere tematice au inclus prezentări ample din partea experților din UE, ceea ce a constituit un schimb de cunoștințe și experiență pentru toți participanții. Atelierele tematice au avut loc adiacent cu Ședințele Plenare ale Grupului EaPeReg, delegațiile cărora au pus în discuție aspecte organizatorice și au evaluat acțiunile întreprinse de Grup pe parcursul anului.

În colaborare cu partenerii de proiect și experții implicați, în scopul realizării obiectivelor "20 de livrabile către 2020", au fost realizate un șir de activități importante planificate în comun, și anume:

- elaborarea și adoptarea Metodologiei de evaluare a independenței autorităților de reglementare;
- elaborarea și expertizarea Rapoartelor privind evaluarea comparativă;
- analiza decalajelor, a cadrului legal și de reglementare ale țărilor PaE, în comparație cu cel al UE, în contextul realizării strategiilor naționale de bandă largă în toate țările-partenere în conformitate cu strategii similare ale UE;
- elaborarea și discutarea unei Abordări comune privind condițiile tehnice armonizate între țările Parteneriatului pentru rețelele de radiocomunicații mobile terestre în benzile de frecvență 694-790 MHz și benzile de frecvență 3400-3800 MHz;
- elaborarea unui proiect al Foi de parcurs pentru realocarea benzii de frecvențe 700 MHz, etc.

Țările membre ale Grupului EaPeReg acordă importanță activității internaționale a platformei autorităților de reglementare și participă activ la evenimentele comune organizate de platforme similare din diferite regiuni ale lumii. Astfel, în luna octombrie 2019, a avut loc Summit-ul Platformelor de Reglementare Regionale BEREC-EMERG-REGULATEL-EaPeReg, în cadrul căruia Grupul EaPeReg a prezentat atât activitatea sa, cât și unele aspecte de dezvoltare a domeniului în țările partenere.

În 2019, ANRCETI a participat la Forumul Mondial privind Societatea Informațională (WSIS) organizat de către Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor

(UIT), în cadrul marcării celei de-a zecea aniversări de la înființare a acestui forum, tema evenimentului fiind „Tehnologii de informare și comunicare pentru atingerea obiectivelor de dezvoltare durabilă”. De asemenea, ANRCETI a participat la conferința internațională, organizată anual de către autoritatea de reglementare din Turcia, tematica evenimentului fiind axată pe modul de reglementare în contextul digitalizării.

În calitate de observator în cadrul Grupului Reglementatorilor Europeni în domeniul serviciilor poștale (ERGP), ANRCETI a participat la ședințele Plenare ale acestui grup, precum și la două ateliere tematice privind provocările de reglementare a comunicațiilor poștale din Europa și privind oportunitatea revizuirii cadrului de reglementare pentru comunicațiile poștale. Reprezentanții ANRCETI au fost delegați la Forumul Strategic Regional pentru țările din Europa și Asia Centrală organizat de Uniunea Poștală Universală (UPU), eveniment care a avut loc în Republica Belarus, în luna iulie.

La nivel bilateral, în luna iulie 2019, ANRCETI a încheiat un acord de colaborare în domeniul comunicațiilor electronice cu Oficiul Comunicațiilor Electronice (UKE) din Republica Polonă. Semnarea documentului a avut loc în cadrul vizitei de lucru a directorului ANRCETI la Varșovia, vizită efectuată în scopul participării la Atelierul de lucru organizat de UIT, în cooperare cu UKE, privind elaborarea Hărții digitale a infrastructurii și serviciilor electronice în bandă largă. Ulterior, în cadrul acordului de colaborare, o echipă a UKE din Polonia, condusă de Președintele acesteia, a efectuat o vizită la Chișinău, pentru un nou schimb de experiență cu specialiștii ANRCETI, care a vizat un număr de subiecte de interes comun pentru ambele echipe.

În 2019, prin intermediul instrumentului de asistență TAIEX al CE, au fost găzduite patru evenimente cu diverse tematici, care au contribuit la consolidarea

cunoștințelor specialiștilor ANRCETI. Evenimentele TAIEX au fost susținute de experți din: Austria, Lituania, Italia și Letonia.

Primul atelier de lucru a avut loc în luna februarie, unde au fost prezenți doi experți din cadrul Autorității de Reglementare pentru Audiovizual și Telecomunicații (RTR) din Austria. Experții au împărtășit cunoștințele și experiența lor în domeniul reglementării serviciilor poștale, dar și cele mai bune politici și strategii aplicate la stabilirea costurilor pentru serviciile poștale și asigurarea accesului la rețeaua furnizorului serviciului poștal universal.

Un alt atelier de lucru a avut loc în luna martie 2019, tema evenimentului referindu-se la aspectele de reglementare a măsurilor aplicate de furnizori pentru asigurarea securității și integrității rețelelor de comunicații electronice cu implicarea experților de la Centrul Național de Cibernetică (RRT) din Lituania. Expertul a prezentat practici ale RRT în domeniul securității cibernetice la nivel național și măsurile luate pentru asigurarea protecției împotriva atacurilor asupra rețelelor de comunicații electronice.

Un alt subiect discutat în cadrul atelierelor TAIEX a fost axat pe dezvoltarea pieței secundare a spectrului de frecvențe radio pentru operatori, cu implicarea expertului din cadrul Autorității de Reglementare în Comunicații (AGCOM) din Italia.

Ultimul atelier de lucru din 2019 a avut loc în luna mai și a reflectat informații privind regulile OTT și monitorizarea neutralității Internetului cu implicarea expertului din Letonia.

Instrumentul TAIEX sprijină administrațiile publice în ceea ce privește armonizarea și aplicarea legislației UE, precum și facilitarea schimbului de bune practici ale UE și oferă expertiză profesionistă personalizată pentru a soluționa problemele cu care se confruntă autoritatea pe termen scurt.

Resurse Umane

Managementul resurselor umane constituie complexul activităților orientate în asigurarea, dezvoltarea, motivarea și menținerea resurselor umane profesionale în cadrul ANRCETI, în vederea realizării cu eficiență maximă a obiectivelor autorității. Folosirea eficientă a angajaților presupune atingerea atât a scopurilor generale organizaționale, cât și a celor individuale, pentru fiecare angajat în parte.

8.1 Managementul resurselor umane

Pe parcursul anului 2019, ANRCETI a continuat o politică echilibrată și flexibilă în privința celei mai importante resurse a autorității – angajații săi. În acest sens, managementul resurselor umane s-a axat în special pe:

- gestionarea eficientă a personalului care contribuie individual și în echipă la realizarea obiectivelor ANRCETI;
- oferirea angajaților a posibilității de a-și dezvolta potențialul;



- asigurarea persoanei cu locul de muncă potrivit, în dependență de capacitățile și abilitățile personale.

Astfel, la angajarea și instruirea angajaților ANRCETI, persoanele responsabile au avut grijă să determine profilul de specialitate pentru fiecare loc de muncă și să asigure recrutarea eficientă a cadrelor.

În scopul optimizării structurii și activității ANRCETI, în anul 2019, Consiliul de Administrație a modificat structura organizatorică a autorității. În urma restructurării, numărul posturilor vacante din cadrul Agenției a fost suplinit, au fost angajați specialiști noi și au fost promovați profesional specialiști calificați și competenți din cadrul ANRCETI.

În scopul îmbunătățirii procesului de lucru, privind stimularea, promovarea, recompensarea angajaților care obțin rezultate semnificative în cadrul instituției, dar și stabilirii unor obiective clare care să crească nivelul de implicare al angajaților, a fost implementat sistemul privind evaluarea performanțelor profesionale ale angajaților, care reprezintă o procedură prin care se determină nivelul de îndeplinire a obiectivelor individuale de activitate și nivelul de manifestare a abilităților profesionale și a caracteristicilor comportamentale de către fiecare angajat al ANRCETI.

Evaluarea periodică a performanțelor va permite o mai bună planificare, coordonare și organizare a activității fiecărui angajat, a subdiviziunilor și a ANRCETI în general.

La 31.12.2019, în cadrul ANRCETI activau 53 de angajați, dintre care 23 bărbați și 30 femei. Cea mai mare parte din numărul total de angajați, care constituie 50%, au vârsta cuprinsă între 30-39 ani, după care urmează angajații cu vârste cuprinse între 40-49 ani, cu o pondere de 29%, urmați de segmentele de vârstă cuprinse între 50-59 ani – 12%, iar cei cu vârste între 20-29 ani – 7%, 60-69 ani – 2%. Vârsta medie a angajaților constituie 40,3 ani (**Diagrama nr. 8**).

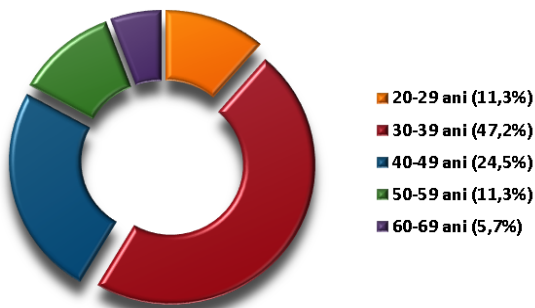


Diagrama nr. 8. Structura resurselor umane ale ANRCETI după categoria de vârstă
Sursa: ANRCETI

O contribuție semnificativă în asigurarea unei capacități instituționale profesionale a ANRCETI o aduce personalul autorității, ponderea cea mai mare având-o angajații cu studii superioare (100%), capabili să facă față cerințelor specifice domeniului comunicațiilor electronice și poștale.

Astfel, structura angajaților ANRCETI după nivelul de calificare, la 31.12.2019, era următoarea: angajații cu studii tehnice – 17 (31%), angajați cu studii juridice – 16 (30%), angajați cu studii economice – 16 (30%), cu studii umaniste – 5 (9%) (**Diagrama nr. 9**).

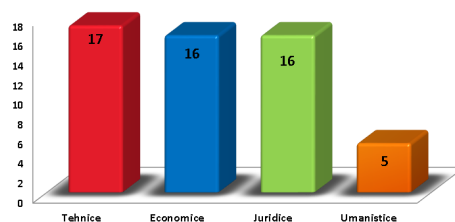


Diagrama nr. 9. Structura resurselor umane ale ANRCETI după nivelul studiilor
Sursa: ANRCETI

Totodată, 10 angajați posedă diplome a câte două instituții superioare de învățământ, cinci persoane dețin titlul Magistru în domeniul administrării publice, un angajat deține gradul științific de doctor în drept, șase angajați își fac studiile la masterat, un angajat la a 2-a specialitate și un angajat își face studiile de doctorat.

În anul de referință, în semn de înaltă apreciere, pentru profesionalism și responsabilitate manifestat în exercitarea obligațiilor de serviciu, 3 angajați au fost decernați cu titlul de Maestru în tehnologia informației și comunicații, iar 4 angajați au fost distinși cu Diplome de merit ale ANRCETI.

Dezvoltarea resurselor umane implică un proces permanent de instruire a angajaților. Obiectivul de bază al ANRCETI este asigurarea unei pregătiri profesionale la un standard cât mai înalt al personalului în raport cu specializarea, nivelul de atribuții și instruirea profesionistă pentru fiecare angajat.



9 Prioritățile ANRCETI pentru anul 2020

Acțiunile ANRCETI în anul 2020 vor fi concentrate pe dezvoltarea și actualizarea cadrului de reglementare a comunicațiilor electronice și comunicațiilor poștale, în vederea asigurării implementării strategiilor de dezvoltare a domeniilor respective. ANRCETI va exercita supravegherea respectării legislației de către furnizorii care operează activități pe piețele de comunicații electronice și comunicații poștale, va asigura protecția intereselor legitime și drepturilor utilizatorilor finali ai acestor servicii, va promova concurența pe aceste piețe, va asigura utilizarea eficientă a resurselor limitate ale statului, va încuraja investițiile eficiente în infrastructură, precum și inovațiile în aceste domenii.

Activitatea de bază a ANRCETI va fi axată în special pe emiterea actelor de reglementare noi și actualizarea celor emise anterior, în conformitate cu prevederile Legii nr. 241/2007, Legii nr. 36/2016, și Legii nr. 28/2016. Astfel, ANRCETI își propune să revizuiască măsurile de reglementare preventivă a pieței de terminare a apelurilor voce în rețelele proprii de telefonie fixă și mobilă (Piața 3, Piața 7), a pieței de furnizare cu ridicata de servicii de acces local la puncte fixe (Piața 4), a pieței de furnizare cu ridicata de servicii de acces central la puncte fixe pentru produse de larg consum (Piața 5) și a pieței de furnizare cu ridicata a serviciilor de acces de înaltă calitate la puncte fixe (Piața 6). Prin aceste acte ANRCETI va stabili dacă piețele respective sunt suficient de competitive și va decide asupra necesității menținerii, modificării sau retragerii obligațiilor speciale preventive puse anterior în sarcina furnizorilor cu putere semnificativă pe aceste piețe.

În anul 2020, ANRCETI își propune să revizuiască mai multe acte de reglementare cu privire la aprobarea condițiilor speciale de licență pentru unele categorii de resurse de numerotare, să aprobe metodologia de planificare a controlului de stat asupra activității de întreprinzător în domeniile din competența ANRCETI, lista de verificare aplicabilă pentru domeniul, tipul și obiectul de control, precum și regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice și regulamentul privind activitatea de control desfășurată de către ANRCETI.

Pentru activitatea pe plan extern, în anul 2020, ANRCETI preconizează participarea în activitățile din cadrul proiectului EaPeReg, în scopul atingerii rezultatelor planificate în Planul de lucru și în Strategia pe termen scurt ale acestei platforme, conlucrând cu toate părțile interesate. Totodată, specialiștii ANRCETI vor depune eforturi pentru a îndeplini cu succes sarcinile puse în cadrul fiecărui Grup de experți al Ea-Pereg din care ANRCETI face parte.

Vor fi întreprinse acțiuni de menținere și dezvoltare a relațiilor de cooperare cu autoritățile de reglementare partenere de proiect, precum și alte autorități și organisme internaționale atât din domeniul comunicațiilor electronice cât și poștale.

Avem încrederea că participarea la evenimente de talie internațională va consolida în continuare capacitatea instituțională a ANRCETI, va contribui la perfecționarea profesională a specialiștilor acesteia, precum și va promova imaginea unei instituții puternice și active la nivel internațional.

