


APROB

Director ANRCETI


Octavian RĂU

**INFORMAȚIILE
PRIVIND PERFORMANȚELE ACTIVITĂȚII
Direcției Control și Asistență Juridică (DCAJ) din cadrul
Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia
Informației (ANRCETI)**

SEMESTRUL I'2021

ANRCETI, în calitate de autoritate administrativă autonomă/independentă de Guvern – a se vedea art. 8 alin. (2) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241/2007¹, prin Ordinul Directorului ANRCETI nr. 17/i din 30 mai 2019, a aprobat *propriul* mecanism de evaluare a performanțelor pentru salariații ANRCETI, care se aplică *inclusiv și inspectorilor DCAJ* din cadrul ANRCETI.

În temeiul art. 31² din Legea privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător nr. 131/2012 și conform Metodologiei de stabilire a obiectivelor și indicatorilor de performanță a organelor de control de stat asupra activității de întreprinzător, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 355/2020, informațiile privind performanțele activității DCAJ, pentru perioada 01 ianuarie – 30 iunie 2021, sunt următoarele:

1. ALOCAREA RESURSELOR:

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

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

¹ ce reiese din **angajamentele internaționale ale Republicii Moldova:**

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

1. Suma salariilor angajaților în a căror fișă de post și în activitatea cărora intră activitățile sus-menționate constituie 121 971.01 lei.

2. Ponderea resurselor financiare pentru activitățile de control: $609\,855.05/4\,895\,922.47 = 0.12$.

În perioada de gestiune, 01.01 – 30.06.2021 (sem.I-2021), nu au fost operate modificări asupra statului de personal, care ar fi putut genera scăderea treptată a ponderii resurselor financiare pentru activitățile de sus-menționate și creșterea treptată a ponderii cheltuielilor pentru astfel de activități.

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

2. PLANIFICAREA CONTROALELOR ÎN BAZA ANALIZEI RISCURILOR:

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

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

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

Astfel, pentru sem. I - 2021 au fost planificate 12 controale, cu un grad înalt de risc, în domeniile de competență.

În perioada de raportare au fost efectuate 13 controale, din care 1 inopinat.

Conform rezultatelor, în cadrul a 9 (69%) controale, au fost depistate neconformități.

În cadrul a 7 (78%) controale au fost aplicate măsuri juridice (eliberate prescripții, decizii de remediere), înaintate recomandări pentru înlăturarea încălcărilor stabilite în partea prescriptivă a procesului - verbal de control.

În cadrul a 2 (22%) controale, neconformitățile au fost înlăturate în timpul controlului, măsuri juridice nu au fost aplicate (conform Legii 131/2012).

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

3. ACTIVITĂȚI DE CONSULTANȚĂ:

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

3.1. Activități de consultanță:

Consultanțe oferite în sem.I-2021:

- corespondența scrisă - 75 petiții examinate și oferite răspuns,;
- poșta electronică - 22 adresări înregistrate electronic;
- linia instituțională 080080080 au fost oferite 98 consultații, prin care au fost

semnalate un șir de probleme, în special ce țin de: dezacordul cu taxa de reziliere a contractelor; calitatea nesatisfăcătoare a serviciilor de comunicații electronice; dezacordul cu suma înaintată spre achitare; dezacordul cu penalitățile aplicate; depășirea limitei de credit; pierderea/deteriorarea trimiterilor poștale; încălcarea termenelor de înlăturare a deranjamentelor, includerea în contractele semnate a unor clauze abuzive; depășirea termenului de conectare a serviciilor de comunicații electronice.

Numărul 080080080 poate fi apelat fără plată din orice localitate a țării atât din rețelele de telefonie fixă, cât și din rețelele de telefonie mobilă. Prin intermediul acestei linii telefonice, cetățenii Republicii Moldova pot solicita informații și consultări ce vizează domeniile de competență ale ANRCETI.

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

4. ACTIVITĂȚI DE COMUNICARE

Obiectivul 4: Informarea și educarea utilizatorilor/ furnizorilor cu privire la echipamente și servicii/rețele, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii

4.1. Activități de comunicare

În sem.I-2021 au fost realizate și plasate pe pagina web 33 comunicate de presă/informații.

A fost elaborat 1 ghid care vizează implementarea conceptului de Internet deschis.

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

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

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

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

CONCLUZII:

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

- resurse financiare alocate (salariile angajaților) pentru activitățile de control,

analiză și planificare, promovare a conformității cerințelor legale;

- planul anual de control asupra activității agenților economici, aprobat și publicat;
- controale de stat planificate/inopinate, efectuate de direcțiile responsabile;
- actele legislative în domeniile de competență, Metodologia controlului de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor;

- activitățile de consultanță desfășurate, consultațiile oferite prin linia instituțională 080080080 de asistență, prin corespondența scrisă, poșta electronică, pagina web, persoanele consultate;

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

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

2. În perioada de raportare, au fost efectuate 13 controale planificate și inopinate, durata cărora nu a depășit termenul limită stabilit prin lege (maxim 5 zile pentru un control planificat și 10 zile pentru un control inopinat, prelungit la necesitate).

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

- 1) în domeniile comunicațiilor electronice și tehnologiei informației;
- 2) funcțiile stabilite în Legea comunicațiilor electronice nr.241/2007;
- 3) funcțiile stabilite în Legea nr.28/2016 privind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice;
- 4) funcțiile stabilite în Legea nr.7/2016 privind supravegherea pieței în ceea ce privește comercializarea produselor nealimentare;
- 5) în domeniul comunicațiilor poștale;
- 6) funcțiile stabilite în Legea comunicațiilor poștale nr.36/2016;
- 7) funcțiile stabilite în Legea nr.308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.
- 8) protecția consumatorilor (controale inopinate), în baza petițiilor/sesizărilor referitor la calitatea produselor/serviciilor, clauzele contractuale, restituirea prejudiciilor cauzate de echipamente/servicii necalitative.

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

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

vizat:

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

De asemenea, inspectorii verifică veridicitatea și corectitudinea prevederilor contractuale stabilite între furnizor și utilizator, prin prisma protecției drepturilor acestora, întru asigurarea transparenței tarifelor și condițiilor de furnizare, utilizare a serviciilor, cu obligația de informare a utilizatorilor despre tarife și condiții, precum și de ajustare a contractelor standard la cerințele actelor normative, întru a preveni includerea în contracte a clauzelor abuzive.