Национальное Агентство по Регулированию
в области Электронных Коммуникаций
и Информационных Технологий

Отчет о деятельности НАРЭКИТ за 2017 год

www.anrceti.md

Миссия НАРЭКИТ и его задачи на 2017 год 2

1 Развитие регулирующей базы 3

1.1 Регламентирование электронных коммуникаций 3

1.1.1 Анализ релевантных рынков и определение мер по предварительному регулированию этих рынков 3

1.1.2 Регламентирование использования ресурсов нумерации 7

1.2 Регламентирование почтовой связи 7

2 Мониторинг исполнения регулирующих актов 8

2.1 Внедрение Закона о доступе к собственности и совместном использовании сопутствующей инфраструктуры сетей электронных коммуникаций 8

2.2 Мониторинг исполнения обязанностей, возложенных на поставщиков, имеющих значительное влияние на релевантных рынках 9

2.3 Измерение и предоставление показателей параметров качества услуг электронных коммуникаций 10

2.4 Использование ресурсов нумерации 11

3 Общее разрешение и лицензирование 12

3.1 Общее разрешение для предоставления сетей и услуг электронных коммуникаций 12

3.2 Общее разрешение для предоставления почтовых услуг 13

3.3 Выдача лицензий на использование радиоканалов и/или радиочастот 13

3.4 Выдача лицензий на использование ресурсов нумерации 14

3.5 Лицензирование деятельности в области информационных технологий 15

3.6 Выдача технических разрешений для радиостанций 15

4 Надзор и контроль 17

4.1 Соблюдение законодательства и регулирующих норм в области электронных коммуникаций и почтовых услуг 17

4.2 Анализ установленных правонарушений 18

5 Защита прав конечных пользователей 19

5.1 Соблюдение поставщиками прав конечных пользователей услуг 19

5.2 Анализ обращений и петиций 20

5.3 Использование услуги переноса телефонных номеров 23

6 Информирование и связь с общественностью 25

6.1 Прозрачность процесса принятия решений 25

6.2 Связь со средствами массовой информации 25

7 Международные отношения 26

7.1 Сотрудничество с регулирующими организациями и органами 26

7.2 Участие НАРЭКИТ в европейских и международных форумах 27

8 Кадровые ресурсы 28

8.1 Управление кадровыми ресурсами и повышение квалификации специалистов НАРЭКИТ 28

9 *Приоритеты НАРЭКИТ на 2018 год* *30*

Миссия НАРЭКИТ и его задачи на 2017 год

НАРЭКИТ является центральным публичным органом, который осуществляет регулирование деятельности в области электронных коммуникаций, информационных технологий и почтовой связи, обеспечивает реализацию стратегий развития указанных областей и надзор за соблюдением законодательства в вышеперечисленных областях, а также положений Закона о доступе к собственности и совместном использовании сопутствующей инфраструктуры сетей электронных коммуникаций.

Кроме того, НАРЭКИТ призвано обеспечить защиту прав конечных пользователей услуг электронных коммуникаций и почтовых услуг путем продвижения устойчивой конкуренции и стимулирования инвестиций для развития этих рынков, поощрения использования современных технологий и инноваций во благо пользователей вышеуказанных услуг.

Основные задачи НАРЭКИТ на 2017 год касались, в первую очередь, стимулирования конкуренции на регулируемых им рынках, развития сетей электронных коммуникаций и поощрения совместного использования физической инфраструктуры этих сетей, повышения уровня использования услуг широкополосного доступа, оптимизации использования ограниченных ресурсов государства, стимулирования развития рынка почтовых услуг, обеспечения защиты прав конечных пользователей услуг.

В целях выполнения этих задач НАРЭКИТ предприняло целый ряд действий и мер, призванных способствовать:

- стимулированию эффективной конкуренции на рынках электронных коммуникаций путем принятия мер предварительного регулирования этих рынков;
- реализации положений Закона о доступе к собственности и совместном использовании сопутствующей инфраструктуры сетей электронных коммуникаций общего пользования;
- внедрению режима общего разрешения для предоставления почтовых услуг;
- оптимизации процедуры общего разрешения для предоставления услуг электронных коммуникаций;
- соблюдению поставщиками обязанностей, установленных в действующих нормативных актах, и предупреждению случаев отклонения от их требований;
- продвижению мер защиты прав конечных пользователей услуг электронных коммуникаций и почтовых услуг.

Следует отметить, что в августе 2017 г., после вступления в силу Закона № 135 от 07.07.2017 г. о внесении изменений и дополнений в Закон об электронных коммуникациях № 241-XVI от 15.11.2007 г., с последующими изменениями и дополнениями (далее - *Закон № 241/2007*), НАРЭКИТ начало работу по приведению ранее принятых им регулирующих актов в соответствие с новыми положениями *Закона № 241/2007*.

В настоящем отчете содержится подробная информация о регулирующих актах, принятых НАРЭКИТ в 2017 году, о мерах и действиях, предпринятых им для обеспечения надлежащего функционирования рынков услуг электронных коммуникаций и почтовых услуг. Отчет был составлен в соответствии с положениями части (11) статьи 11 *Закона № 241/2007 г.*, которым предусмотрено, что НАРЭКИТ ежегодно к 30 апреля публикует отчет о своей деятельности и статистический ежегодник о развитии электронных коммуникаций за истекший год.

1 Развитие регулирующей базы

В 2017 году НАРЭКИТ продолжило процесс разработки и утверждения регулирующих актов в области электронных коммуникаций и почтовой связи в соответствии с Законом № 241/2007 и Законом о почтовой связи № 36 от 17.03.2016 г. (далее – Закон № 36/2016) в целях реализации политики государства по развитию электронных коммуникаций и почтовой связи, стимулирования эффективной конкуренции на этих рынках и защиты прав конечных пользователей соответствующих услуг.

Большинство регулирующих актов, утвержденных в отчетном году, касается предварительного регулирования релевантных рынков в области электронных коммуникаций путем возложения на поставщиков сетей и/или услуг электронных коммуникаций, имеющих значительное влияние на данных рынках, специальных обязанностей, связанных с обеспечением взаимоподключения сетей и доступа к сетям и/или услугам электронных коммуникаций и защитой прав пользователей.

1.1 Регламентирование электронных коммуникаций

Деятельность НАРЭКИТ по регламентированию электронных коммуникаций, помимо предварительного регламентирования релевантных рынков, охватила пересмотр целого пакета регулирующих актов для их приведения в соответствие с изменениями, внесенными в первичное законодательство, а также для внедрения новых рекомендаций международных органов в области стандартизации.

Среди регулирующих актов, пересмотренных НАРЭКИТ, отметим Постановление Административного совета (далее – Постановление АС) №11 от 07.04.2010 г. о регулировании доступа к услугам электронных коммуникаций общего пользования, предоставляемым посредством кодов доступа «1600-1639» и Постановление АС № 79 от 17.04.2009 г. о регулировании предоставления услуг посредством номеров бесплатного доступа для звонящего *Freephone* в сетях электронных коммуникаций общего пользования, а также Процедуру управления ресурсами телефонной нумерации, утвержденную Постановлением АС № 58 от 21.12.2010 г.

Учитывая поправки, внесенные в законодательство, относящееся к сферам компетенции НАРЭКИТ, Законом № 135 от 07.07.2017 г. о внесении изменений и дополнений в *Закон № 241/2007* и Законом № 185 от 21.09.2017 г. о внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты (далее - *Закон № 185/2017*), устанавливающими новые требования к процедуре разрешения и лицензирования видов предпринимательской деятельности, НАРЭКИТ пересмотрело Положение о режиме общего разрешения и выдачи лицензий на использование ограниченных ресурсов для предоставления сетей и услуг электронных коммуникаций общего пользования, утвержденное Постановлением АС № 57 от 21.12.2010 г. В связи с большим объемом изменений, внесенных в этот нормативный акт, НАРЭКИТ разработало и утвердило Постановлением АС № 54 от 28.12.2017 г. новую редакцию Положения о режиме общего разрешения в области электронных коммуникаций и типовые формуляры заявлений о выдаче или продлении лицензий на использование радиочастот и ресурсов нумерации.

Постановлениями АС № 8 и № 9 от 30.03.2017 г. НАРЭКИТ внесло изменения в Специальные условия лицензий на использование радиоканалов/радиочастот в полосе частот 470-694 МГц в целях предоставления сетей и услуг электронных коммуникаций в цифровой наземной системе телевидения в мультиплексе А и, соответственно, мультиплексе В, эксплуатируемых ГП «Radiocomunicații». Этими изменениями были привнесены положения Постановления Правительства №52 от 01.02.2017 г., в котором установлено использование стандарта видеокомпрессии H.265 или H.264. Использование этого стандарта приведет к повышению эффективности использования потока данных, передаваемого через цифровой канал телевидения, и позволит осуществлять передачу большего количества телевизионных программ в полосе частот цифрового канала телевидения.

1.1.1 Анализ релевантных рынков и определение мер по предварительному регулированию этих рынков

В соответствии с положениями *Закона № 241/2007*, НАРЭКИТ определяет релевантные рынки и проводит их анализ в целях установления уровня конкурентности данных рынков для установления, сохранения, изменения или отмены предварительных специальных обязанностей, возложенных на поставщиков, имеющих значительное влияние на этих рынках.

При осуществлении этих действий НАРЭКИТ руководствуется Положением о выявлении и анализе релевантных рынков в области электронных коммуникаций и определении поставщиков сетей и/или услуг электронных коммуникаций, имеющих значительное влияние на этих рынках, утвержденного Постановлением АС № 55 от 29.12.2008 г.

Согласно требованиям *Закона № 241/2007*, в 2009 г. НАРЭКИТ определило Постановлением АС №85 от 28.04.2009 г. перечень релевантных рынков сетей и/или услуг электронных коммуникаций. При составлении этого перечня НАРЭКИТ учло рекомендации Европейской комиссии 2007/879/ЕС о релевантных рынках продуктов и услуг в секторе электронных коммуникаций, которые могут быть предметом предварительного регулирования. Исходя из того, что в 2014 г. Европейская комиссия утвердила Рекомендацию 2014/710/ЕС, которой произвела пересмотр перечня релевантных рынков в области электронных коммуникаций, рекомендованных для предварительного регулирования, и дала новые определения рынкам оптового предоставления услуг доступа в фиксированных точках, НАРЭКИТ решило провести четвертый цикл анализа этих рынков на предмет их соответствия положениям Рекомендации Европейской комиссии 2014/710/ЕС.

В ходе данного цикла анализа соответствующих рынков, проведенного на основании Рекомендации 2014/710/ЕС, НАРЭКИТ изменило их определение следующим образом:

- рынок оптового доступа к инфраструктуре сети в фиксированной точке - на рынок оптового предоставления услуг локального доступа в фиксированных точках;
- рынок оптового доступа к широкополосным коммуникациям - на рынок оптового предоставления услуг централизованного доступа в фиксированных точках для продуктов широкого потребления;
- рынок оптового предоставления оконечных участков арендованных линий, независимо от предоставляемой технологии для предоставления арендуемой или зарезервированной емкости - на рынок оптового предоставления услуг доступа высокого качества в фиксированных точках.

Учитывая Рекомендацию 2014/710/ЕС, НАРЭКИТ внесло вышеуказанные изменения и в Постановление АС № 85 от 28.04 2009 г. об определении перечня релевантных рынков сетей и/или услуг электронных коммуникаций.

В течение 2017 г. НАРЭКИТ провело четвертый цикл анализа следующих шести рынков сетей и услуг электронных коммуникаций:

1) Рынок доступа конечных пользователей, физических и юридических лиц, к телефонной сети общего пользования в фиксированной точке (Рынок № 1);

2) Рынок окончания голосовых вызовов в собственных сетях фиксированной телефонной связи (Рынок № 3);

3) Рынок оптового предоставления услуг локального доступа в фиксированных точках (Рынок № 4);

4) Рынок оптового предоставления услуг централизованного доступа в фиксированных точках для продуктов широкого потребления (Рынок № 5);

5) Рынок оптового предоставления услуг доступа высокого качества в фиксированных точках (Рынок № 6);

6) Рынок оптового предоставления арендованных линий – магистральных участков, независимо от используемых технологий, для предоставления выделенной или резервированной ёмкости (Рынок № 8).

Рынок доступа конечных пользователей, физических и юридических лиц, к телефонной сети общего пользования в фиксированной точке

В результате проведения четвертого цикла анализа рынка доступа конечных пользователей, физических и юридических лиц, к телефонной сети общего пользования в фиксированной точке (Рынок № 1) НАРЭКИТ пришло к заключению, что рамки данного рынка продукта не претерпели изменений по сравнению с выводами, сделанными в ходе первых трех циклов анализа этого рынка. Географические границы рынка определены национальной территорией, а тест трех критериев доказал, что данный рынок остается подлежащим предварительному регулированию.

В ходе подробного анализа Рынок №1 был рассмотрен по целому ряду критериев, которые НАРЭКИТ признало соответствующими для данного рынка. Анализ показал, что АО «Moldtelecom» продолжает обладать значительным влиянием на этом рынке, вследствие чего Постановлением АС № 52 от 28.12.2017 г. данный поставщик был

определен поставщиком, имеющим значительное влияние на этом рынке.

Тем же Постановлением были сохранены предварительные специальные обязанности, ранее возложенные на АО «Moldtelecom» в качестве поставщика, имеющего значительное влияние на Рынке № 1.

Рынок окончания голосовых вызовов в собственных сетях фиксированной телефонной связи

Анализ рынка окончания голосовых вызовов в собственных сетях фиксированной телефонной связи (Рынок № 3) был начат НАРЭКИТ в 2016 году и завершен, в том числе с принятием мер предварительного регулирования, в 2017 году.

В результате анализа Рынка № 3 НАРЭКИТ пришло к заключению, что определение рынка продукта соответствует вынесенному в ходе предыдущих циклов анализа данного рынка. Географические пределы Рынка № 3 были обозначены национальной территорией, а тест трех критериев доказал, что данный рынок подлежит предварительному регулированию.

Подробный анализ Рынка № 3 показал, что все поставщики фиксированной телефонии обладают значительным влиянием на этом рынке, с той характерной особенностью, что сила воздействия АО «Moldtelecom» на розничный рынок гораздо больше, чем у других поставщиков, в следствии чего Постановлениями АС № 11 - 30 от 30.03.2017 г. НАРЭКИТ признало имеющими значительное влияние на Рынке № 3 всех поставщиков фиксированной телефонии.

Кроме того, НАРЭКИТ приняло решение сохранить предварительные специальные обязанности, возложенные ранее на этих поставщиков, и возложил на них обязанность применения новых предельных цен, которые они могут взимать за предоставление услуги окончания вызовов в собственных сетях фиксированной телефонной связи. Согласно Постановлениям НАРЭКИТ, эти цены будут снижаться постепенно, в пять этапов каждые полгода, в период с 01.07.2017 г. по 01.07.2019 г., для их доведения до уровня затрат, определенных НАРЭКИТ в результате анализа рынка, выполненого в 2016 г.

Рынок оптового предоставления услуг локального доступа в фиксированных точках

После первых трех циклов анализа рынка оптового доступа к инфраструктуре сети в фиксированной точке, выполненных в соответствии с Рекомендацией 2007/879/ЕС, в 2017 году НАРЭКИТ осуществило четвертый цикл анализа согласно Рекомендации 2014/710/ЕС и дало новое определение данного рынка: рынок оптового предоставления услуг локального доступа в фиксированных точках (Рынок № 4).

В результате анализа Рынка № 4 НАРЭКИТ установило, что данный рынок включает, на уровне сетей доступа, совместный или полный доступ к абонентскому шлейфу и/или подшлейфу и локальный виртуальный доступ (VULA - virtual unbundled local access). Географические границы рынка были определены национальной территорией, а Тест трех критериев доказал, что данный рынок подлежит предварительному регулированию.

На основании заключений подробного анализа Рынка № 4 НАРЭКИТ утвердило Постановление АС № 42 от 14.11. 2017 г. о мерах предварительного регулирования данного рынка, которым определило АО «Moldtelecom» в качестве поставщика, обладающего значительным влиянием на этом рынке. Этим же Постановлением НАРЭКИТ сохранило предварительные специальные обязанности, возложенные ранее на АО «Moldtelecom» на Рынке № 4 и установило для него дополнительную обязанность предоставления необусловленного локального виртуального доступа (VULA), в том числе льгот, сопутствующих его обязанностям на Рынке № 4.

Рынок оптового предоставления услуг централизованного доступа в фиксированных точках для продуктов широкого потребления

После проведения четвертого цикла анализа рынка оптового доступа к широкополосным коммуникациям, согласно Рекомендации 2014/710/ЕС, НАРЭКИТ дало новое определение этому рынку – рынок оптового предоставления услуг централизованного доступа в фиксированных точках для продуктов широкого потребления (Рынок № 5).

Анализ Рынка № 5 показал, что он включает услуги виртуального доступа, в том числе доступа типа bitstream, основанный на медных и оптоволоконных сетях. Географические границы рынка были определены национальной территорией, а Тест трех критериев доказал, что данный рынок подлежит предварительному регулированию.

На основании выводов подробного анализа Рынка № 5 Постановлением АС № 43 от 14.11.2017 г. НАРЭКИТ определило АО «Moldtelecom» в качестве поставщика, обладающего значительным влиянием на данном рынке, и сохранило предварительные специальные обязанности, возложенные ранее на АО «Moldtelecom» на Рынке № 5.

Рынок оптового предоставления услуг доступа высокого качества в фиксированных точках

НАРЭКИТ провело четвертый цикл анализа рынка оптового предоставления оконечных участков арендованных линий, независимо от используемой технологии, для предоставления арендованной или зарезервированной емкости в соответствии с Рекомендацией2014/710/ЕС и дало новое определение этому рынку: рынок оптового предоставления услуг доступа высокого качества в фиксированных точках (Рынок № 6).

Анализ по выявлению Рынка № 6 показал, что этот рынок включает услуги предоставления оконечных участков арендованных линий, независимо от линий передачи, используемых технологий и пропускной способности, для предоставления арендованной или зарезервированной мощности. Географические границы рынка были определены национальной территорией, а Тест трех критериев доказал, что данный рынок подлежит предварительному регулированию.

На основании заключений подробного анализа Рынка № 6 Постановлением АС № 53 от 28.12. 2017 г. о мерах предварительного регулирования указанного рынка НАРЭКИТ определил АО «Moldtelecom» в качестве поставщика, обладающего значительным влиянием на этом рынке, и сохранил предварительные специальные обязанности, возложенные ранее на него, для рынка оптового предоставления оконечных участков арендованных линий, независимо от используемой технологии для предоставления арендованной или зарезервированной мощности.

Рынок оптового предоставления арендованных линий – магистральных участков, независимо от используемых технологий, для предоставления выделенной или резервированной ёмкости

В результате четвертого цикла анализа рынка оптового предоставления арендованных линий – магистральных участков, независимо от используемых технологий, для предоставления выделенной или резервированной ёмкости (Рынок № 8), НАРЭКИТ пришло к заключению, что рамки соответствующего рынка продукта не претерпели изменений по сравнению с выводами, сделанными в ходе первых трех циклов анализа рынка, а географические границы рынка определены национальной территорией.

В то же время, Тест трех критериев, примененный НАРЭКИТ в рамках анализа Рынка № 8, доказал, что данный рынок не подлежит предварительному регулированию, проявляя тенденцию к эффективной конкуренции. В поддержку этой гипотезы НАРЭКИТ привело следующие аргументы:

- количество поставщиков арендованных линий магистральных участков увеличилось от одного поставщика в 2010 году (АО «Moldtelecom») до пяти поставщиков в 2016 году;
- в зависимости от количества предоставляемых цепей, рыночная доля АО «Moldtelecom» на Рынке № 8 сократилась от 100% в 2010 году до 39,86% в 2016 году;
- рыночная доля АО «Moldtelecom» по доходам на данном рынке сократилась от 100% в 2010 году до 37,74% в 2016 году;
- уровень концентрации Рынка № 8 сократился по объему доходов от размера 1 показателя IHH в 2010 году до 0,4703 в 2016 году, а в зависимости от количества предоставляемых цепей – от 1 до 0,2959.

В итоге, НАРЭКИТ установило, что Рынок № 8 больше не обладает характеристиками рынка, подлежащего предварительному регулированию, и решило отменить предварительные специальные обязанности, возложенные ранее на АО «Moldtelecom» в связи с его значительным влиянием на этом рынке. Соответствующее Постановление вступило в силу 1 января 2018 г. Этим же Постановлением НАРЭКИТ исключило Рынок № 8 из перечня релевантных рынков сетей и/или услуг электронных коммуникаций, утвержденного Постановлением АС № 85 от 28.04.2009 г.

Регламентирование доступа к услугам электронных коммуникаций общего пользования, предоставляемым посредством кодов доступа

Постановлением АС № 07 от 30.03.2017 г. НАРЭКИТ внесло изменения в Постановление АС №11 от 07.04.2010 г. о регулировании доступа к услугам электронных коммуникаций общего пользования,

предоставляемым посредством кодов доступа «1600-1639» (далее - Постановление №11/2010) в целях обеспечения оптимального функционирования механизма установления тарифов на услуги инициирования и окончания вызовов пользователей к этим кодам доступа.

Этими изменениями НАРЭКИТ привело Постановление АС №11/2010 в соответствие с положениями своих постановлений о мерах по регулированию рынка окончания голосовых вызовов в собственных сетях мобильной телефонной связи, утвержденных в результате проведения четвертого цикла анализа этого рынка. Соответствующими постановлениями НАРЭКИТ изменило предельный тариф, который может устанавливаться поставщиками мобильной телефонии за услугу окончания вызовов в собственной сети мобильной телефонной связи и установила его размер в евро, в то время как до 31 декабря 2016 года данный тариф устанавливался в долларах США.

Применение поправок к Постановлению АС №11/2010 позволило восстановить механизм функционированияуслугинаборапользователями кодов доступа «1600-1639» и внедрить новый способ определения тарифа на эту услугу. Если ранее при установлении соответствующего тарифа учитывался среднегодовой обменный курс доллара США, прогнозируемого в Законе о бюджете на текущий год, то после вступления в силу изменений к Постановлению АС № 11/2010 учитывается средний официальный обменный курс молдавского лея к USD/EUR за последние три полных месяца до установления соответствующего тарифа.

1.1.2 *Регламентирование использования ресурсов нумерации*

В течение отчетного года НАРЭКИТ обновило Процедуру управления ресурсами телефонной нумерации, утвержденную Постановлением АС № 58 от 21.12.2010 г., с последующими изменениями и дополнениями, и Постановление АС №79 от 17.04.2009 г. о регулировании предоставления услуг посредством номеров бесплатного доступа для звонящего *Freephone* в сетях электронных коммуникаций общего пользования.

Первый нормативный акт был приведен в соответствие с изменениями, внесенными в Национальный план нумерации (НПН), и дополнен по просьбе поставщиков механизмом, позволяющим избегать двойную оплату за использование ресурсов нумерации в течение одного и того же месяца.

Принимая во внимание, что новой редакцией пункта 22 НПН предусматривается, что короткие национальные номера формы 11x предоставляются и используются в соответствии со специальными нормами, изданными регулирующим органом, НАРЭКИТ исключило из пункта 1 Приложения к Процедуре управления ресурсами телефонной нумерации текст «*112 – единый номер для экстренных вызовов*». Вследствие данного изменения короткие национальные номера формы 11x для вызовов служб экстренной помощи и других услуг, гармонизированных на европейском уровне, были освобождены от необходимости их использования на основании соответствующих лицензий.

Чтобы не допустить внесения поставщиками в определенных ситуациях необоснованной платы за использование ресурсов нумерации, а также во избежание установления двойной оплаты за один и тот же месяц, НАРЭКИТ установило изменениями, внесенными в Постановление АС № 58 от 21.12.2010 г., что в плату за ресурсы нумерации включаются: a) плата за месяц получения права использования данных ресурсов и b) плата за месяц прекращения права их использования.

Второй нормативный акт (Постановление АС № 79 от 17.04.2009 г.) был пересмотрен НАРЭКИТ на основании рекомендаций CEPT/ECC и ITU-T путем установления простой и четкой процедуры открытия отечественными поставщиками услуг телефонной связи бесплатного доступа для звонящих на национальные номера Freephone, в том числе для лиц, находящихся в роуминге, а также за пределами Республики Молдова, если это возможно с технической и экономической точек зрения. Учитывая указанные рекомендации, НАРЭКИТ установило, что, если с технической и экономической точек зрения невозможно предоставление бесплатного доступа к услугам Freephone, предоставляющий поставщик из Республики Молдова обязан проинформировать звонящего до установления соединения с адресатом о применении платы за доступ к услугам Freephone путем отправки ему текстового или голосового сообщения.

1.2 *Регламентирование почтовой связи*

На основании статьи 19 Закона № 36/2016 НАРЭКИТ издало Постановление АС № 32 от 25.05.2017 г. о сроке рекламации и хранения почтовых отправлений, пересылаемых поставщиком универсальной почтовой услуги. Цель данного

акта – создание прозрачных условий по отношению к участникам рынка почтовой связи.

Своим Постановлением НАРЭКИТ установило, что ГП «Poșta Moldovei» в качестве поставщика универсальной почтовой услуги (УПУ) обязано хранить материальные ценности из невостребованных почтовых отправлений в течение девяти месяцев с момента подачи. При установлении срока хранения материальных ценностей, содержащихся в почтовых отправлениях, НАРЭКИТ учло необходимость обеспечения со стороны ГП «Poșta Moldovei» надлежащего качества предоставляемых услуг, а также создания оптимальных условий деятельности данного поставщика.

Законом № 36/2016 установлено, что материальные ценности из почтовых отправлений, пересылаемых поставщиком универсальной почтовой услуги, которые не могли быть вручены получателям или отправителям, по истечении сроков рекламации и хранения, установленных регламентирующим органом, подлежат использованию или уничтожению поставщиком универсальной почтовой услуги в соответствии с Правилами предоставления почтовых услуг, утвержденными Постановлением Правительства № 1457 от 30.12.2016 г.

В 2017 году в целях уточнения порядка применения на практике положений нормативных актов в области почтовой связи, НАРЭКИТ разработало и опубликовало на своей официальной веб-странице Справочник поставщика почтовых услуг.

2 Мониторинг исполнения регулирующих актов

В своей деятельности по мониторингу исполнения положений законодательства и регулирующих актов в областях, относящихся к своей компетенции, НАРЭКИТ сконцентрировало свои усилия на проверке процесса внедрения Закона о доступе к собственности и совместном использовании сопутствующей инфраструктуры сетей электронных коммуникаций общего пользования №28 от 10.03. 2016 г. (далее - Закон №28/2016), соблюдения предварительных специальных обязанностей, возложенных на поставщиков электронных коммуникаций, имеющих значительное влияние на релевантных рынках, на соблюдении поставщиками обязанностей измерения и предоставления показателей параметров качества услуг электронных коммуникаций, а также правил использования ресурсов нумерации.

2.1 Внедрение Закона о доступе к собственности и совместном использовании сопутствующей инфраструктуры сетей электронных коммуникаций

В 2017 году НАРЭКИТ сосредоточило свое внимание на мониторинг процесса внедрения *Закона № 28/2016* и применения регулирующих актов, изданных им в этих целях, а также на информирование поставщиков, публичных субъектов различных уровней об их правах и обязанностях, предусмотренных положениями *Закона № 28/2016*. В этой деятельности НАРЭКИТ руководствовалось необходимостью обоснования единой позиции для единообразного применения положений *Закона № 28/2016*, установив единые критерии применения законных норм.

В этой связи НАРЭКИТ разработало и опубликовало в мае 2017 года на своей официальной веб - странице «Руководство по доступу к собственности», содержащее уточнения и рекомендации для поставщиков электронных коммуникаций, публичных субъектов различных уровней, частных собственников и обладателей физической инфраструктуры в целях применения режима доступа к публичной или частной собственности и совместного использования сопутствующей инфраструктуры сетей электронных коммуникаций.

Впоследствии, в октябре 2017 года НАРЭКИТ разработало и опубликовало на своей официальной веб - странице еще один информативный материал – *Действия, вытекающие из Закона №*

28/2016, в котором описаны шаги, которые должны быть предприняты сторонами, участвующими в реализации этого закона, для получения и осуществления права доступа к собственности и совместного использования сопутствующей инфраструктуры сетей электронных коммуникаций. Документом уточняются действия, которые должны предпринять заявитель и адресат, а также предписания, сроки их выполнения и законные основания, на которых основываются соответствующие действия.

В ходе информационной кампании НАРЭКИТ направило в адрес 935 примэрий информативные письма об основных положениях *Закона №28/2016*, о правах и обязанностях органов публичной власти, установленных этим Законом. В результате анализа условий доступа к собственности, представленных некоторыми органами публичной власти, НАРЭКИТ приняло решение о разработке типовой модели вышеуказанных условий, которая впоследствии была опубликована в рекомендательных целях на его официальной веб - странице. В этой связи НАРЭКИТ еще раз отправило письма в адрес тех же примэрий, рекомендовав им применить типовую модель в процессе установления условий доступа к собственности. В итоге, публичные субъекты, являющиеся обладателями права управления собственностью, в соответствии с *Законом № 28/2016*, представили в НАРЭКИТ до конца 2017 г. 84 условий доступа к собственности, которые впоследствии были опубликованы на его официальной веб -странице.

Кроме того, в течение 2017 г. НАРЭКИТ провело 18 рабочих заседаний с поставщиками сетей электронных коммуникаций, на которых обсуждались проблемы, связанные с процессом применения *Закона №28/2016*, и оказало необходимую методическую помощь (по телефону, электронной почте, в офисе) субъектам и/или лицам, участвующим в процессе внедрения данного Закона.

Несмотря на то, что после вступления в силу *Закона №28/2016* поставщики электронных коммуникаций закрепили свои права доступа к собственности и совместного использования инфраструктуры, еще рано говорить о всех аспектах влияния этого Закона на рынок электронных коммуникаций в целом. Они станут видны по истечении более длительного периода, так как полтора года применения *Закона № 28/2016* – относительно небольшой срок для установления всех изменений в этом секторе вследствие внедрения указанного Закона. На данном этапе можно говорить о том, что в 2017 г. отмечено явное улучшение ситуации в сфере осуществления прав доступа к собственности и совместного использования инфраструктуры поставщиками. До конца отчетного года было заключено более 500 договоров о доступе к публичной собственности, что позволит сократить расходы на развитие сетей электронных коммуникаций общего пользования.

2.2 Мониторинг исполнения предварительных обязанностей, возложенных на поставщиков, имеющих значительное влияние на релевантных рынках

В 2017 г. НАРЭКИТ осуществило мониторинг соблюдения нормативной базы, регулирующей отношения между поставщиками сетей и/или услуг электронных коммуникаций в сфере взаимоподключения сетей, доступа к инфраструктуре и сопутствующим услугам, а также взаимодействия услуг. В этом процессе НАРЭКИТ уделило особое внимание соблюдению поставщиками положений Постановлений АС о мерах предварительного регулирования релевантных рынков, принятых в 2016 – 2017 гг.

НАРЭКИТ проверило выполнение предварительных специальных обязанностей, возложенных на поставщиков, имеющих значительное влияние на релевантных рынках, в частности, обязанностей, касающихся обеспечения прозрачности сроков, технических и коммерческих условий, применяемых цен и другой информации о доступе и взаимоподключении, содержащейся в стандартных предложениях и соглашениях о доступе и взаимоподключении, представленных соответствующими поставщиками.

Всвязисвведениемвдействиеновоймаксимальной цены, которая может взыскиваться поставщиком - офертантом за предоставление услуги окончания голосовых вызовов в собственных сетях мобильной телефонной связи, утвержденной Постановлением АС № 37 – 39 от 29.12.2016 г. о мерах предварительного регулирования рынка окончания голосовых вызовов в собственных сетях мобильной телефонной связи (Рынок № 7), поставщики, имеющие значительное влияние на соответствующем рынке - АО «Moldtelecom», АО «Orange Moldova» и АО «Moldcell» - внесли соответствующие изменения в стандартные предложения и ранее заключенные соглашения о взаимоподключении. Впоследствии все три поставщика опубликовали свои стандартные предложения в соответствии с условиями, установленными НАРЭКИТ.

Подобная ситуация была установлена и в результате вступления в силу Постановлений АС № 11 – 30 от 30.03.2017 г. о мерах предварительного регулирования рынка окончания голосовых вызовов в собственных сетях фиксированной телефонной связи (Рынок № 3), которым была сокращена максимальная цена, которая может взыскиваться поставщиком - офертантом за предоставление указанной услуги. Так, поставщики, определенные как имеющие значительное влияние на Рынке № 3, подписали 91 поправку к соглашениям о взаимоподключении, четыре соглашения - о прямом взаимоподключении и три соглашения - о непрямом взаимоподключении. В результате проверки этих документов специалисты НАРЭКИТ установили, что они полностью соответствуют действующим регулирующим актам.

Кроме того, НАРЭКИТ проверило порядок соблюдения АО «Moldtelecom» своих предварительных специальных обязанностей, установленных в связи с обладанием значительным влиянием на четырех релевантных рынках (доступа конечных пользователей, физических и юридических лиц, к телефонной сети общего пользования в фиксированной точке; оптового предоставления услуг локального доступа в фиксированных точках; оптового предоставления услуг централизованного доступа в фиксированных точках для продуктов широкого потребления; оптового предоставления услуг доступа высокого качества в фиксированных точках). Специалисты НАРЭКИТ установили, что АО «Moldtelecom» создало оптимальные условия для обеспечения недискриминационного доступа к своей сопутствующей инфраструктуре для всех поставщиков, запрашивающих получение этого доступа, и не допустило противоправных практик или блокировании этого процесса, что обусловило повышение уровня использования инфраструктуры АО «Moldtelecom».

Динамика рынка предоставления услуг доступа и взаимоподключения в 2017 г. свидетельствует о том, что НАРЭКИТ обеспечило создание оптимальных условий для эффективной реализации соглашений о доступе и взаимоподключении в целях продвижения конкуренции и обеспечения взаимодействия услуг, а поставщики, имеющие значительное влияние на релевантных рынках, осуществляли свою деятельность прозрачно, в строгом соответствии с требованиями, установленными НАРЭКИТ.

2.3 Измерение и предоставление показателей параметров качества услуг электронных коммуникаций

В отчетном году НАРЭКИТ продолжило мониторинг соблюдения поставщиками сетей и/или услуг электронных коммуникаций обязанностей по измерению, представлению и опубликованию параметров качества предоставляемых услуг, установленных в Постановлении АС №278 от 17.11.2009 г., с последующими изменениями и дополнениями. Согласно этому Постановлению, поставщики обязаны ежеквартально измерять, представлять в НАРЭКИТ и публиковать в своих торговых офисах и/или на своих веб - страницах информацию об измеренных показателях параметров качества для четырех видов услуг: фиксированной телефонии, доступа к Интернету, мобильной телефонии и платного телевидения.

Параметры качества указанных четырех видов услуг касаются, в первую очередь, сроков подключения к сети конечных пользователей и начала предоставления услуги, скорости передачи данных, сроков устранения технических неполадок в сети, количества жалоб, поступающих от пользователей, сроков разрешения этих жалоб и др.

В результате сотрудничества НАРЭКИТ с поставщиками, имеющих обязанность измерять, представлять в НАРЭКИТ и публиковать показатели параметров качества предоставляемых услуг, количество поставщиков, которые исполнили эту обязанность в 2017 году, несколько увеличилось, по сравнению с 2016 годом на 1,2% и поднялось до 95,2% от общего количества поставщиков, имеющих эту обязанность. В зависимости от вида предоставляемых услуг, данная обязанность была выполнена всеми поставщиками сетей и услуг мобильной телефонии, 96,5% поставщиков сетей и услуг фиксированной телефонии, 95,4% поставщиков услуг доступа к Интернету и 95,9% поставщиков услуг платного телевидения.

На основании информации об измеренных показателях параметров качества услуг, представленных поставщиками, НАРЭКИТ разрабатывает и публикует на своей официальной веб - странице квартальные отчеты о результатах мониторинга вышеуказанного процесса. Для обеспечения доступа конечных пользователей ко всей информации, содержащейся в отчетах поставщиков, они публикуются на официальной веб-странице НАРЭКИТ. Цель опубликования

такой информации – ознакомление потребителей с уровнем качества услуг электронных коммуникаций, которые они используют или намерены использовать. Вся информация на эту тему опубликована на официальном сайте НАРЭКИТ по следующим ссылкам: http://anrceti.md/fileupload/77 и http://anrceti.md/parametri_calitate_trimestrial.

Следует отметить, что в 2017 году большинство поставщиков сетей и/или услуг электронных коммуникаций уложились в пределы показателей, рекомендованных НАРЭКИТ для параметров качества вышеуказанных четырех видов услуг. Ряд поставщиков, чаще всего по причине стихийных бедствий, превысили установленные параметры по частоте жалоб в связи техническими неполадками в сети и по сроку устранения этих неполадок.

2.4 Использование ресурсов нумерации

В отчетном году НАРЭКИТ продолжило мониторинг использования ресурсов нумерации, выделенных поставщикам сетей и/или услуг электронных коммуникаций на предмет соблюдения ими условий лицензий и правил, установленных в Процедуре управления ресурсами телефонной нумерации, утвержденной Постановлением АС № 58 от 21.12.2010 г., с последующими изменениями и дополнениями.

Согласно данным, обработанных НАРЭКИТ, из 38 поставщиков, которые обязаны, в соответствии с положениями Закона №241/2007, представить отчеты об использовании ресурсов нумерации за предыдущий год, 35 - выполнили данную обязанность, а 3 - пренебрегли нормой закона, за что получили предупреждение, а в случае невыполнения данной обязанности могут быть наказанными.

Анализ, проведенный НАРЭКИТ, свидетельствует о том, что 35 поставщиков, которые представили отчеты за 2017 год, выполнили условия лицензий на использование ресурсов нумерации и положения вышеуказанной процедуры. Согласно анализу, в отчетный период из 6 160 000 номеров, выделенных поставщикам для мобильных сетей и услуг электронных коммуникаций, были использованы 4 922 989 номеров, что составляет около 79,9% от их общего количества, а из 1 679 200 номеров, выделенных для фиксированных сетей и услуг электронных коммуникаций, было использовано 1 172 710 или 69,8% от общего количества вышеуказанных ресурсов.

Сведения об использовании ресурсов нумерации для сетей и услуг фиксированной и мобильной телефонной связи за последние два года отражены в следующей диаграмме.

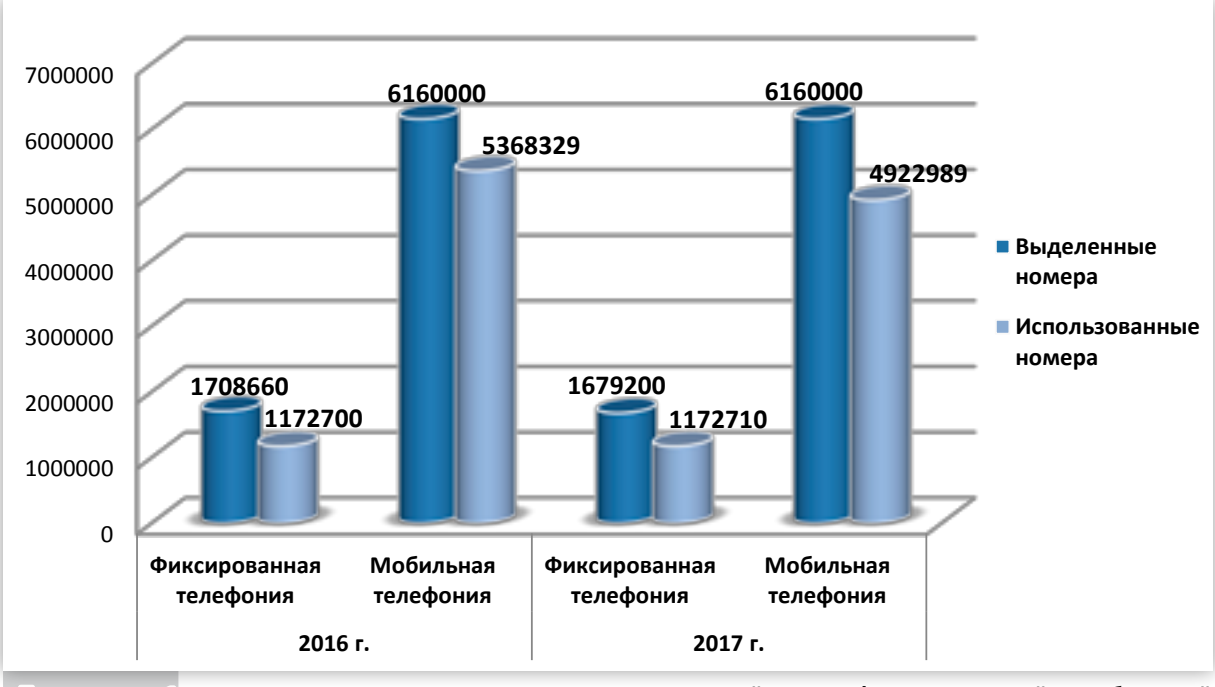


Диаграмма 1 **Использование ресурсов нумерации для сетей и услуг фиксированной и мобильной телефонной связи в период 2016 – 2017 гг.**

Источник: **НАРЭКИТ**

Приведенные выше цифры свидетельствуют о том, что в 2017 году уровень использования ресурсов нумерации, выделенных для мобильных сетей и услуг электронных коммуникаций, упал, по сравнению с 2016 годом, на 7%, а ресурсов, выделенных для фиксированных сетей и услуг электронных коммуникаций, практически остался на уровне 2016 года. Сокращение уровня использования ресурсов нумерации для мобильных электронных коммуникаций обусловлено все более выраженной тенденцией насыщения этого рынка, а стагнация уровня использования номеров для фиксированных электронных коммуникаций - снижением спроса на этом рынке вследствие миграции абонентов фиксированной телефонии к услугам мобильной телефонии и услугам, предоставляемым через IP телефонию.

3 Общее разрешение и лицензирование

Предоставление сетей и услуг электронных коммуникаций и почтовых услуг осуществляется на условиях режима общего разрешения, который применяется НАРЭКИТ в соответствии с положениями Закона № 241/2007 и Закона № 36/2016. Данный режим является бесплатным и дает предпринимателям право предоставления сетей и услуг электронных коммуникаций общего пользования, а также почтовых услуг на неограниченный срок.

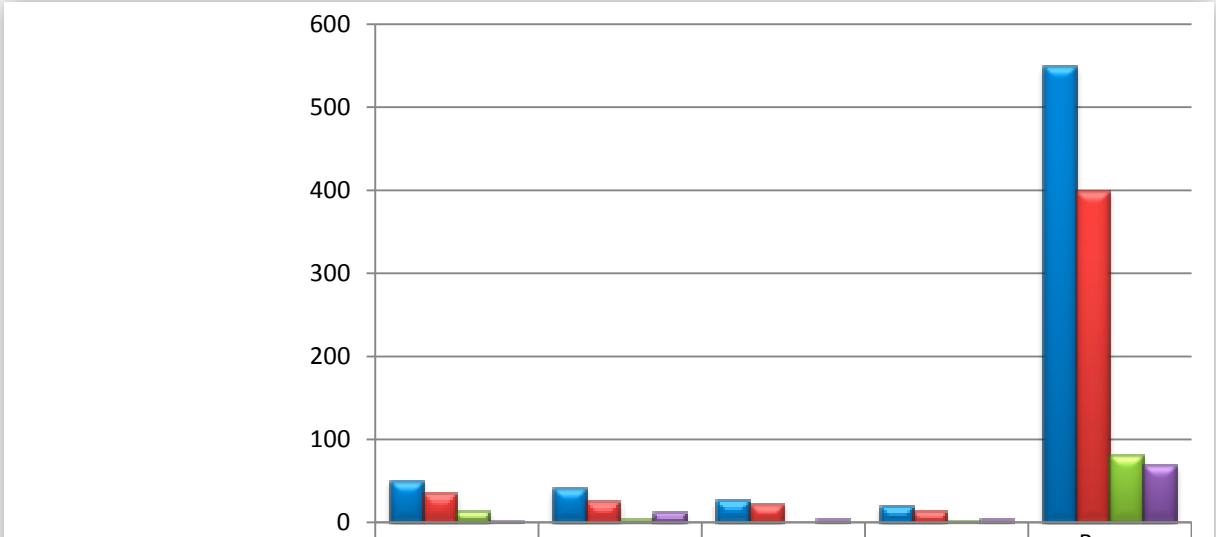
В 2017 году НАРЭКИТ также выдало авторизированным поставщикам сетей и/или услуг электронных коммуникаций, на основании их заявлений, лицензии на использование радиоканалов/радиочастот и ресурсов нумерации. Кроме того, в период с 1 января по 26 октября 2017 г. НАРЭКИТ предоставило на основании Закона о регулировании предпринимательской деятельности путем лицензирования №451-XV от 30.07.2001 г. (далее - Закон № 451/2001) лицензии на услуги по созданию, внедрению и обеспечению функционирования автоматизированных информационных систем государственного значения, в том числе программных продуктов. Начиная с 27 октября 2017 года, когда Законом № 185 от 21.09.2017 Закон № 451/2001 был признан утратившим силу, НАРЭКИТ больше не выдает лицензии на вышеуказанный вид деятельности в силу того, что он больше не подпадает под режим лицензирования.

3.1 Общее разрешение для предоставления сетей и услуг электронных коммуникаций

В течение 2017 г. НАРЭКИТ авторизировало на основании процедуры общего разрешения 21 заявителей для осуществления деятельности в области электронных коммуникаций, которые были зарегистрированы в Публичном регистре поставщиков сетей и услуг электронных коммуникаций. Из новых поставщиков, 15 - выбрали предоставление как сетей, так и услуг электронных коммуникаций, двое – только предоставление сетей и четверо – только предоставление услуг электронных коммуникаций. В рейтинге предпочтений новых поставщиков преимущество было отдано наземным публичным фиксированным сетям доступа, услугам доступа к Интернету и ретрансляции аудиовизуальных программ.

По состоянию на 31.12.2017 г. в Публичном регистре поставщиков электронных коммуникаций были зарегистрированы 549 поставщиков сетей и услуг электронных коммуникаций, их количество, по сравнению с 2016 годом, сократилось незначительно. При этом, по сравнению с тем же годом, количество поставщиков, обладающих правом предоставлять как сети, так и услуги электронных коммуникаций, увеличилось на 1,8% и составило 399, количество тех, кто предоставлял только сети, сократилось на 8% и составило 81, а тех, кто предоставлял только услуги электронных коммуникаций, сократилось на 2,8% и составило 69. Другие данные о результатах общего разрешения для предоставления сетей и/или услуг электронных коммуникаций общего пользования за последние четыре года содержатся в Диаграмме 2.

В течение 2017 года 24 поставщика изменили свои первоначальные уведомления в связи с расширением сферы своей деятельности и/или в связи с изменением своего юридического адреса. В этот же период 23 поставщика отказались по различным причинам от права предоставления сетей и/или услуг электронных коммуникаций, вследствие чего были исключены из Публичного регистра поставщиков.



	2014	2015	2016	2017	Всего зарегистрированных поставщиков
Всего поставщиков	50	41	26	20	549
Поставщики сетей и услуг	35	25	22	14	399
Поставщики сетей	13	4	0	2	81
Поставщики услуг	2	12	4	4	69

Диаграмма 2 **Динамика внедрения режима общего разрешения для предоставления сетей и/или услуг электронных коммуникаций в период 2014 – 2017 гг.**

Источник: **НАРЭКИТ**

3.2 Общее разрешение для предоставления почтовых услуг

В 2017 году – второй год внедрения режима общего разрешения для предоставления почтовых услуг – НАРЭКИТ предоставило такие разрешения 13 предпринимателям и внесло их в Публичный регистр поставщиков почтовых услуг.

Из 13 новых поставщиков 10 - выбрали предоставление как услуг из сферы универсальной почтовой услуги, так и услуг, не относящихся к этой услуге, а три – только услуг, не относящихся к сфере универсальной почтовой услуги. Кроме того, один поставщик по его заявлению был исключен из Публичного регистра поставщиков.

По состоянию на 31.12.2017 г., в Публичном регистре поставщиков почтовой связи было зарегистрировано 40 поставщиков, из них 27 - обладали правом предоставления как услуг из сферы универсальной почтовой услуги, так и услуг, не относящихся к сфере этой услуги, а 13 – только услуг, не относящихся к сфере универсальной почтовой услуги.

3.3 Выдача лицензий на использование радиоканалов и/или радиочастот

В 2017 году НАРЭКИТ выдало на основании заявлений, поданных авторизированными поставщиками, 15 лицензий на использование радиоканалов и/или радиочастот в целях предоставления сетей и услуг электронных коммуникаций и переоформило семь ранее полученных поставщиками лицензий в целях расширения территории предоставления услуг. Кроме того, НАРЭКИТ одобрило, на основании поданного заявления, уступку одной лицензии на использование радиоканалов.

По сравнению с 2016 г., количество лицензий на использование радиоканалов и/или радиочастот, выданных НАРЭКИТ, увеличилось на 15%. Такой рост обусловлен, главным образом, процессом переоформления лицензий, срок действия которых истек в 2017 году.

Из 15 лицензий 14 были выданы для трансляции аудиовизуальных программ наземным радиоэлектрическим путем (десять – для радиовещания и четыре – для телевидения), а одна лицензия была выдана ГП «Radiocomunicații» для временного использования каналов 56 и 58 телевидения для тестирования сетей и услуг наземного цифрового телевидения (DVB-T/T2).

По состоянию на 31.12.2017 г., количество лицензий, выданных НАРЭКИТ поставщикам на использование радиоканалов и/или радиочастот

составило 197. Данные о выдаче, переоформлении и уступке НАРЭКИТ лицензий на использование радиоканалов и/или радиочастот за последние четыре года отражены в нижеследующей диаграмме.

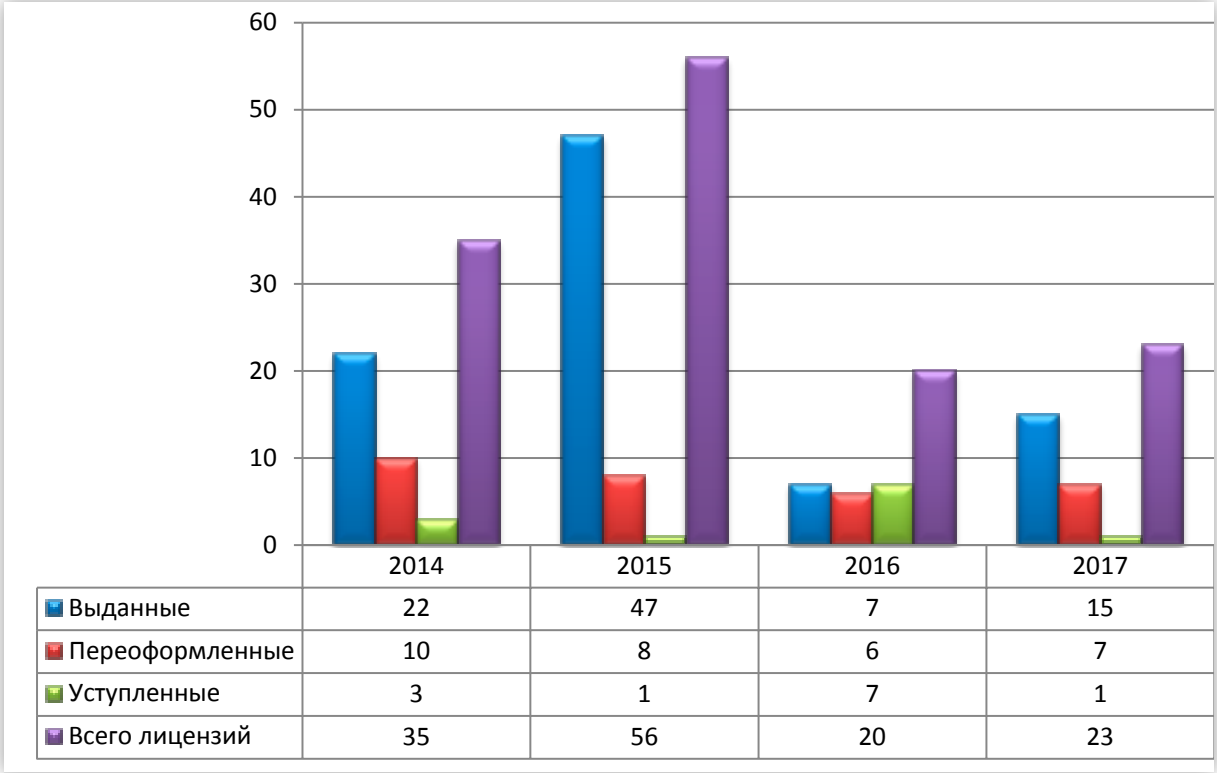


Диаграмма 3 **Динамика процесса выдачи, переоформления и уступки лицензий на использование радиоканалов/радиочастот в период 2014 – 2017 гг.**

Источник: **НАРЭКИТ**

3.4 Выдача лицензий на использование ресурсов нумерации

В 2017 году НАРЭКИТ выдало на основании заявлений, поданных авторизированными поставщиками, 41 лицензию на использование ресурсов нумерации в целях предоставления сетей и услуг электронных коммуникаций, переоформило 25 лицензий, ранее полученных поставщиками, и одобрило уступку трех лицензий такого вида.

На основании полученных лицензий поставщикам было выделено более 411,4 тыс. номеров, из них 400 тыс. (97,2% от общего количества) были номера для мобильных сетей и услуг электронных коммуникаций, 9,8 тыс. (2,4%) - номеров для фиксированных сетей и услуг электронных коммуникаций и около 1,6 тыс. (0,4%) номеров – из других категорий ресурсов нумерации. Эти категории включают 1,5 тыс. номеров, не зависящих от местоположения, 10 номеров со специальным тарифом «Premium Rate», 100 номеров бесплатного доступа для звонящего «Freephone», 10 коротких национальных номеров и 6 кодов национальных пунктов сигнализации.

В отчетный период объем ресурсов нумерации, выделенных НАРЭКИТ, увеличился, по сравнению с 2016 г., на 86,6%. Такая динамика была определена, главным образом, истечением срока действия лицензий и его продления по просьбе поставщиков.

В то же время, в отчетном году по запросу поставщиков были отозваны свыше 35,2 тыс. номеров, из которых более 31,1 тыс. (88,3% от общего количества) - номера для фиксированных сетей и услуг электронных коммуникаций, 4,1 тыс. (11,65%) - номера не зависящие от местоположения, и 8 (0,02%) – номера, которые относятся к другим категориям ресурсов нумерации.

Согласно данным НАРЭКИТ, до 31.12.2017 г. поставщикам было выделено в целом свыше 7 млн. 866,5 тыс. номеров. Самый большой удельный вес в структуре выделенных ресурсов нумерации приходится на номера для мобильных сетей и услуг электронных коммуникаций – около 78,3% (6 млн.160 тыс. номеров). Удельный вес номеров для фиксированных сетей и услуг электронных коммуникаций составляет 21,4% (более 1 млн. 679,2 тыс. номеров), а удельный вес других видов ресурсов нумерации - около 0,3% (свыше 27,3

тыс. номеров). Сведения об объеме ресурсов нумерации, выделенных поставщикам НАРЭКИТ за последние пять лет, отражены в следующей диаграмме.

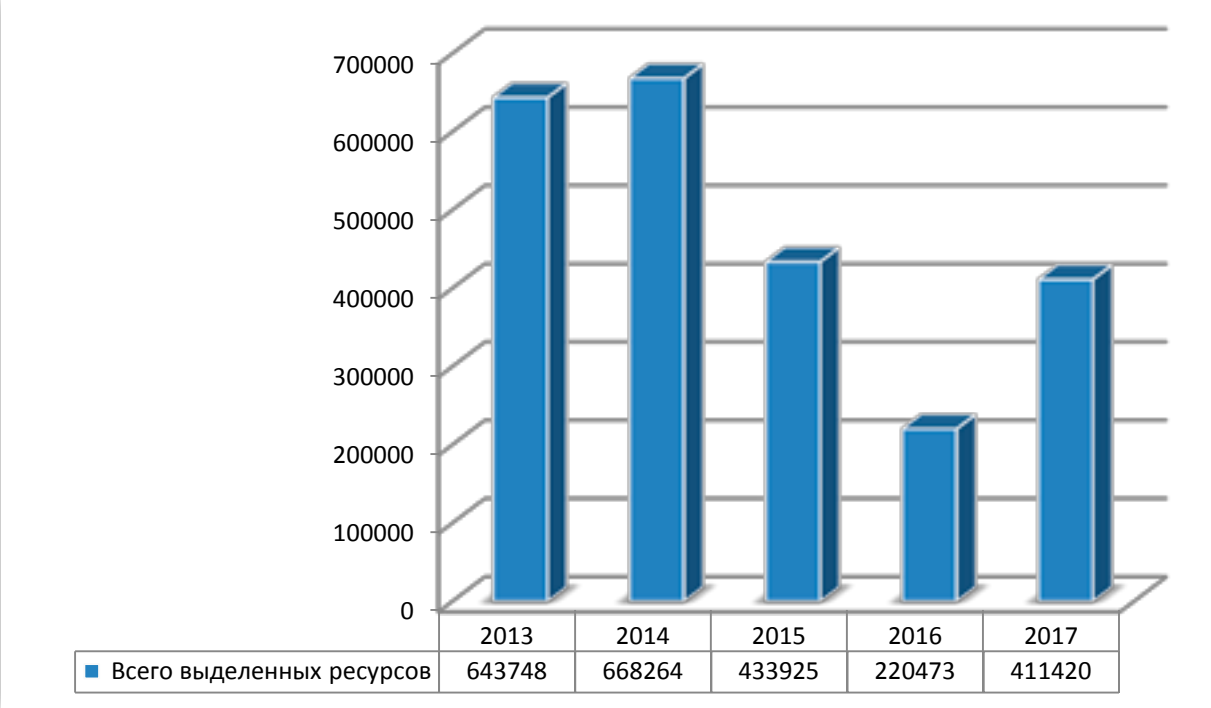


Диаграмма 4 **Объемы ресурсов нумерации, выделенных поставщикам сетей и услуг электронных коммуникаций в период 2013 – 2017 гг.**

Источник: **НАРЭКИТ**

3.5 Лицензирование видов деятельности в области информационных технологий

В период 1 января – 26 октября 2017 г. НАРЭКИТ выдало, на основании действующего *Закона № 451/2001*, 22 лицензии на услуги по созданию, внедрению и обеспечению функционирования автоматизированных информационных систем государственного значения, в том числе программных продуктов.

НАРЭКИТ начало предоставлять на основании *Закона № 451/2001* лицензии на этот вид деятельности с ноября 2010 года. За истекшие почти семь лет НАРЭКИТ выдало всего 186 лицензий такого вида. Сумма сборов, перечисленных в государственный бюджет за лицензии, выданные в 2017 году, составила свыше 66,6 тыс. леев.

3.6 Выдача технических разрешений для радиостанций

В течение 2017 года НАРЭКИТ выдало на основании поданных заявлений 346 технических разрешений для наземных радиостанций: 278 – для мобильных/ переносных радиостанций (мобильные/переносные), 24 – для радиостанций, используемых радиолюбителями (для радиолюбителей), 40 – для стационарных радиостанций (стационарные), одно техническое разрешение CEPT и три технических разрешений CEPT Novice.

По состоянию на 31.12.2017 г. общее количество выданных НАРЭКИТ технических разрешений составило 929, из которых: 600 – для мобильных/ переносных радиостанций, 228 – для станций радиолюбителей, 91 – для стационарных радиостанций, шесть разрешений CEPT и четыре разрешения CEPT Novice (Диаграмма 5).

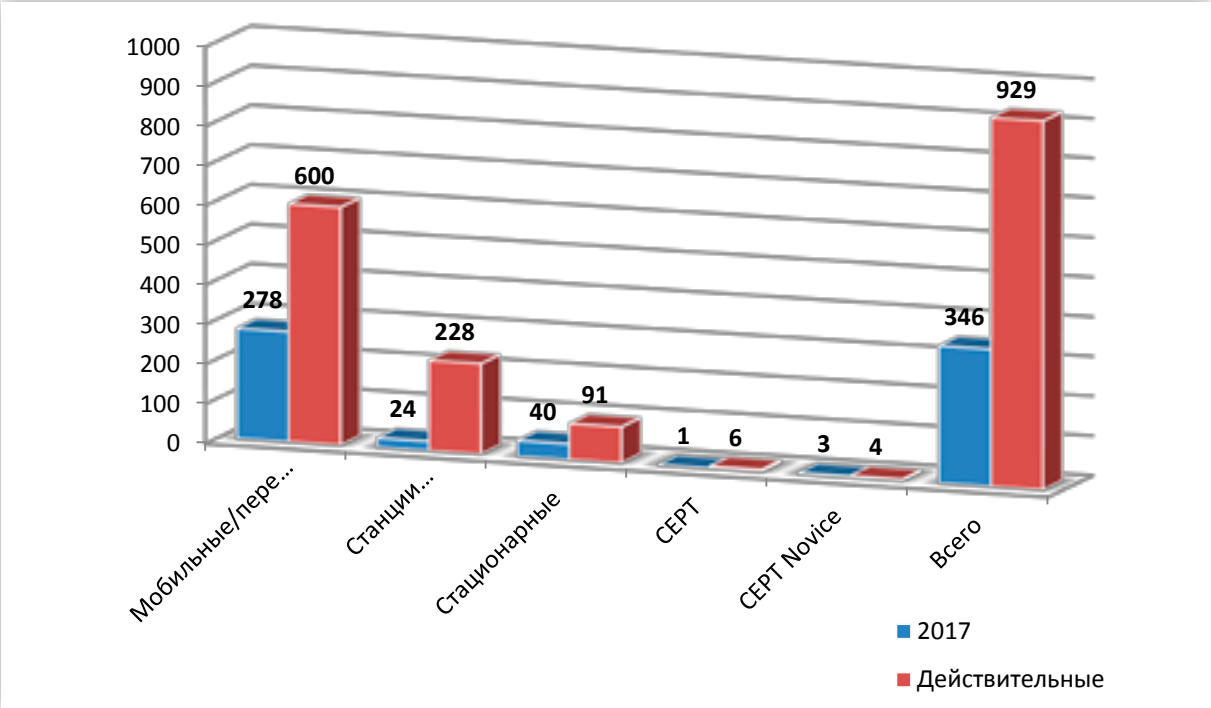


Диаграмма 5 **Количество технических разрешений, выданных НАРЭКИТ в 2017 г. для радиостанций, и количество технических разрешений, действительных по состоянию на 31.12.2017 г.**

Источник: **НАРЭКИТ**

4 Надзор и контроль

В 2017 году НАРЭКИТ продолжило, согласно своим полномочиям, установленным действующим законодательством, процесс мониторинга и контроля за соблюдением поставщиками сетей и/или услуг электронных коммуникаций и почтовых услуг нормативных актов. При осуществлении этой деятельности НАРЭКИТ сконцентрировало свое внимание на предупреждении случаев отклонения от требований действующих нормативных актов, на информировании поставщиков о применении положений релевантных регулирующих норм и надлежащем исполнении обязанностей по защите прав конечных пользователей услуг электронных коммуникаций и почтовых услуг.

4.1 Соблюдение законодательства и регулирующих норм в области электронных коммуникаций и почтовых услуг

В течение отчетного периода осуществленная НАРЭКИТ деятельность по мониторингу и контролю заключалась в рассмотрении обращений и петиций физических и юридических лиц, публичных учреждений, а также в проверке соблюдения поставщиками сетей и/или услуг электронных коммуникаций и почтовых услуг требований действующего законодательства и регулирующих норм, информировании поставщиков об их правах и обязанностях, установленных в условиях общего разрешения для предоставления электронных коммуникаций и почтовых услуг. По оценкам НАРЭКИТ, в результате его контрольно-мониторинговых действий было предупреждено 34 случаев совершения правонарушений в области электронных коммуникаций.

В течение 2017 года НАРЭКИТ провело 60 проверок, из которых 34 – плановые и 26 - внеплановые. Целью плановых проверок была оценка уровня соблюдения поставщиками положений действующих нормативных актов и предупреждение нарушений, а внеплановых проверок – рассмотрение фактов, изложенных в обращениях и петициях, поступивших в адрес Агентства.

В ходе плановых проверок были установлены целый ряд нарушений, из которых наиболее часто встречались следующие: непредставление в установленные сроки технических и финансовых статистических данных, касающихся предоставления сетей и/или услуг электронных коммуникаций и почтовых услуг, неинформирование НАРЭКИТ об изменении идентификационных данных поставщиков, включенных ими в уведомлениях, предусмотренные режимом общего разрешения, неуплата регулятивно-мониторинговых платежей в установленные сроки. Часть поставщиков, подвергнутых проверкам, выполнили предписания НАРЭКИТ и устранили допущенные нарушения до завершения проверок, а в отношении 34 поставщиков были составлены протоколы о правонарушениях.

По сравнению с 2016 г., за отчетный год количество проведенных НАРЭКИТ проверок существенно возросло. Этот рост обусловлен тем, что в 2016 г. вследствие моратория, установленного Правительством на государственные проверки, НАРЭКИТ провело значительно меньше проверок. Данные о количестве проверок, проведенных НАРЭКИТ за последние пять лет, отражены в Диаграмме 6.

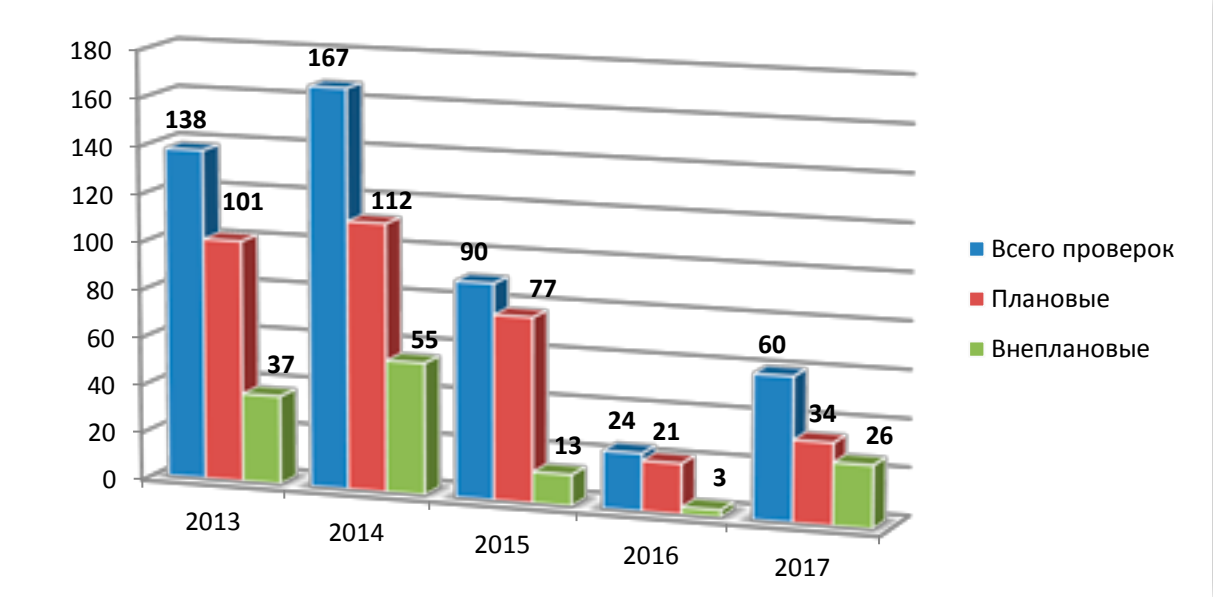


Диаграмма 6 **Количество плановых и внеплановых проверок, проведенных НАРЭКИТ в период 2013 – 2017 гг.**

Источник: **НАРЭКИТ**

4.2 Анализ установленных правонарушений

В 2017 году НАРЭКИТ в качестве органа, устанавливающего правонарушения в области электронных коммуникаций и почтовых услуг, установило 59 правонарушений, которые были отражены в 59 протоколах, составленных в соответствии с положениями Кодекса о правонарушениях Республики Молдова №218-XVI от 24.10.2008 г., с последующими изменениями и дополнениями (далее – *КП № 218/2008*).

НАРЭКИТ возбудило дела о правонарушениях в отношении 34 юридических лиц и 21 физического лица, в том числе четырёх должностных лиц. Основаниями для возбуждения дел о правонарушениях послужили:

- 28 дел, возбужденных НАРЭКИТ по своей инициативе;
- 23 обращений, поступившие от поставщиков сетей и/или услуг электронных коммуникаций;
- три обращения от Координационного совета по телевидению и радио;
- два обращения от ПУ «Национальная служба по управлению радиочастотами и кибернетической безопасности»;
- одно обращение от подразделения Министерства внутренних дел.

Составленные НАРЭКИТ протоколы о правонарушениях касаются незаконных деяний, за совершение которых наказания установлены в следующих статьях Главы XIV *КП № 218/2008*:

- несоблюдение условий общего разрешения поставщиками сетей и/или услуг электронных коммуникаций (часть (1) статьи 247 *КП № 218/2008*) – 29 протоколов;
- несанкционированное подключение или допущение несанкционированного подключения к сетям электронных коммуникаций (статья 252 *КП № 218/2008*) – 19 протоколов;
- выполнение работ в области электронных коммуникаций без согласия собственника земельного участка или другого объекта недвижимости либо без наличия судебного решения о выполнении этих работ (статья 254 *КП № 218/2008*) – четыре протокола;
- использование радиоканалов и/или радиочастот без наличия лицензии и технического разрешения (часть (1) статьи 248 *КП № 218/2008*) - два протокола;
- нарушение правил защиты линий и установок электронных коммуникаций (часть (6) статьи 250 *КП № 218/2008*) - два протокола;
- несанкционированное предоставление сетей и/или услуг электронных коммуникаций (часть (1) статьи 246 *КП № 218/2008*) - один протокол;
- нарушение технических норм в области информационных технологий (часть (1) статьи 250 *КП № 218/2008*) - один протокол;
- выполнение строительных работ в зонах защиты линий, кабелей и установок электронных коммуникаций без разрешения собственника этих линий, кабелей и установок (часть (7) статьи 250 *КП № 218/2008*) - один протокол.

Из указанных 59 протоколов о правонарушениях, составленных НАРЭКИТ, 15 - были переданы на рассмотрение по существу Суду сектора Центру Кишинэу, 31 - были рассмотрены руководством

НАРЭКИТ, а 13 протоколов подлежат рассмотрению в начале 2018 г. Кроме того, НАРЭКИТ в качестве органа, наделенного функцией рассмотрения правонарушений в областях, относящихся к своей компетенции, рассмотрело два протокола, составленного и переданного на рассмотрение другими констатирующими субъектами (подразделения Министерства внутренних дел).

Согласно решениям судебных инстанций и решениям руководства НАРЭКИТ, в результате рассмотрения дел правонарушителям были назначены наказания за правонарушения в виде штрафа в размере 169,5 тыс. леев.

5 Защита прав конечных пользователей

В 2017 году НАРЭКИТ, в качестве органа, наделенного законом функцией защиты прав и законных интересов пользователей услуг электронных коммуникаций и почтовых услуг, занималось их информированием о правах, которыми они обладают по отношению к поставщикам, рассмотрением петиций и жалоб, а также мониторингом соблюдения поставщиками прав пользователей услуг, в частности, прав переноса телефонных номеров с соблюдением установленных правил.

В то же время, НАРЭКИТ продолжило деятельность по мониторингу и проверке соблюдения поставщиками Положения о предоставлении услуг электронных коммуникаций общего пользования, утвержденного Постановлением АС № 48 от 24.09.2013г. (далее – Положение № 48/2013). Данным нормативным актом устанавливается целый пакет норм защиты прав пользователей услуг электронных коммуникаций.

5.1 Соблюдение поставщиками прав пользователей услуг

В процессе мониторинга деятельности поставщиков электронных коммуникаций и почтовых услуг специалисты НАРЭКИТ предоставляли консультации для ознакомления поставщиков с поправками, внесенными в *Закон № 241/2007*, в частности, касающихся защиты прав пользователей электронных коммуникаций, а также с положениями *Закона № 36/2016* - в части продвижения защиты законных интересов пользователей почтовых услуг. В процессе консультаций акцент ставился на необходимость обеспечения поставщиками прозрачности тарифов и условий предоставления и использования услуг, на соблюдение обязанности информирования пользователей услуг о названных тарифах и условиях, а также на необходимость приведения стандартных договоров о предоставлении услуг в соответствие с требованиями действующих нормативных актов.

В процессе рассмотрения петиций, поступивших от пользователей услуг электронных коммуникаций и почтовых услуг, специалисты НАРЭКИТ проверили все фактические и правовые обстоятельства, на которые ссылались заявители, в свете положений действующего законодательства, содействуя тем самым обеспечению соблюдения поставщиками прав пользователей услуг. Кроме того, НАРЭКИТ

проанализировало и систематизировало петиции пользователей услуг в целях определения основных затронутых ими проблем и поиска решений для их устранения.

Следует отметить, что специалисты НАРЭКИТ оказали помощь пользователям, которые столкнулись с проблемами до заключения договоров о предоставлении услуг электронных коммуникаций – этапа, взаимозависимого с предварительной процедурой заключения договора. Эта работа проводилась с целью предупреждения включения в договоры о предоставлении услуг электронных коммуникаций противоправных условий по отношению к пользователям этих услуг.

5.2 Обращения и петиции

За отчетный период общее количество обращений и петиций, поступивших в адрес НАРЭКИТ от физических и юридических лиц, увеличилось, по сравнению с 2016 г., на 9,3% и составило 974. Такой рост был обусловлен увеличением количества петиций, запросов о доступе к информации, представляющей общественный интерес, и заявлений для получения консультаций технического, юридического и экономического характера по проблемам, относящимся к сферам компетенции НАРЭКИТ, расширенной после вступления в силу в 2016 г. *Закона № 28/2016* и *Закона № 36/2016*.

За отчетный год количество петиций увеличилось на 32% и достигло 243, количество запросов о доступе к информации – на 20,5% и составило 287, а количество заявлений для получения консультаций выросло на 13,7% и составило 340. В то же время, количество обращений в НАРЭКИТ посредством бесплатной телефонной линии (080080080) и в часы приема граждан сократилось на 38,8% и составило 104.

Касательно тематики запросов о доступе к информации, статистика свидетельствует о том, что в большинстве случаев заинтересованные лица запрашивали информацию о заполнении формуляров статистических отчетов и опросников (40 обращений), о деятельности НАРЭКИТ (38 обращений), а также о процедуре общего разрешения для предоставления электронных коммуникаций и почтовых услуг (21 обращение). Сведения о тематике запросов о доступе к информации отражены в нижеследующей таблице.

Таблица № 1 **Тематика запросов о информации, поступивших в адрес НАРЭКИТ в период 2016 – 2017 гг.**

Отчетный период	*2016 год*	*2017 год*
Запросы информации, в том числе поступившие в электронном виде	***238***	***287***
Сферы интересов заявителей [1]		
• телефония	7	6
• телевидение	5	2
• радио и телевидение	2	-
• услуги доступа к Интернету	1	5
• роуминг	-	2
• радиовещание	1	1
• ресурсы нумерации	9	8
• авторизация, лицензирование	31	21
• взаимоподключение	3	-
• доступ к публичной и/или частной собственности	-	13
• радиочастоты	2	8
• оборудование	3	16
• безопасность сетей электронных коммуникаций	1	1
• анализ рынков/тарифы	2	4
• внедрение регулирующих актов технического характера	5	-

[1] Часть запросов информации касается ряда сфер интересов

• уточнение регулирующих актов	-	7
• счета-фактуры за использование услуг электронных коммуникаций	6	11
• подключение к сети	2	2
• злонамеренные действия поставщиков электронных коммуникаций	21	17
• переносимость номеров	5	7
• общие сведения о секторе электронных коммуникаций (далее – ЭК)	9	5
• общие сведения о секторе почтовых услуг (далее – ПУ)	3	8
• заполнение формуляров статистических отчетов и/или опросников	26	40
• отчеты в адрес Агентства	-	2
• данные о некоторых поставщиках, действующих в секторе ЭК	10	15
• общие сведения об Агентстве	7	8
• информация о деятельности Агентства	17	10
• информация об административной деятельности Агентства	44	38
• проверки, выполненные Агентством	-	3
• доступ к информационным системам	-	2
• международный телефонный трафик	-	1
• прочее	16	24

Источник: **НАРЭКИТ**

Статистика петиций, рассмотренных НАРЭКИТ в 2017 году, свидетельствует о том, что из общего количества (243) петиций 171 - поступила от конечных пользователей услуг электронных коммуникаций, 11 – от пользователей почтовых услуг, 38 - от поставщиков электронных коммуникаций и 23 – от обладателей права публичной и частной собственности. Динамика количества петиций от вышеперечисленных категорий лиц, рассмотренных НАРЭКИТ за последние семь лет, отражена в Диаграмме 7.

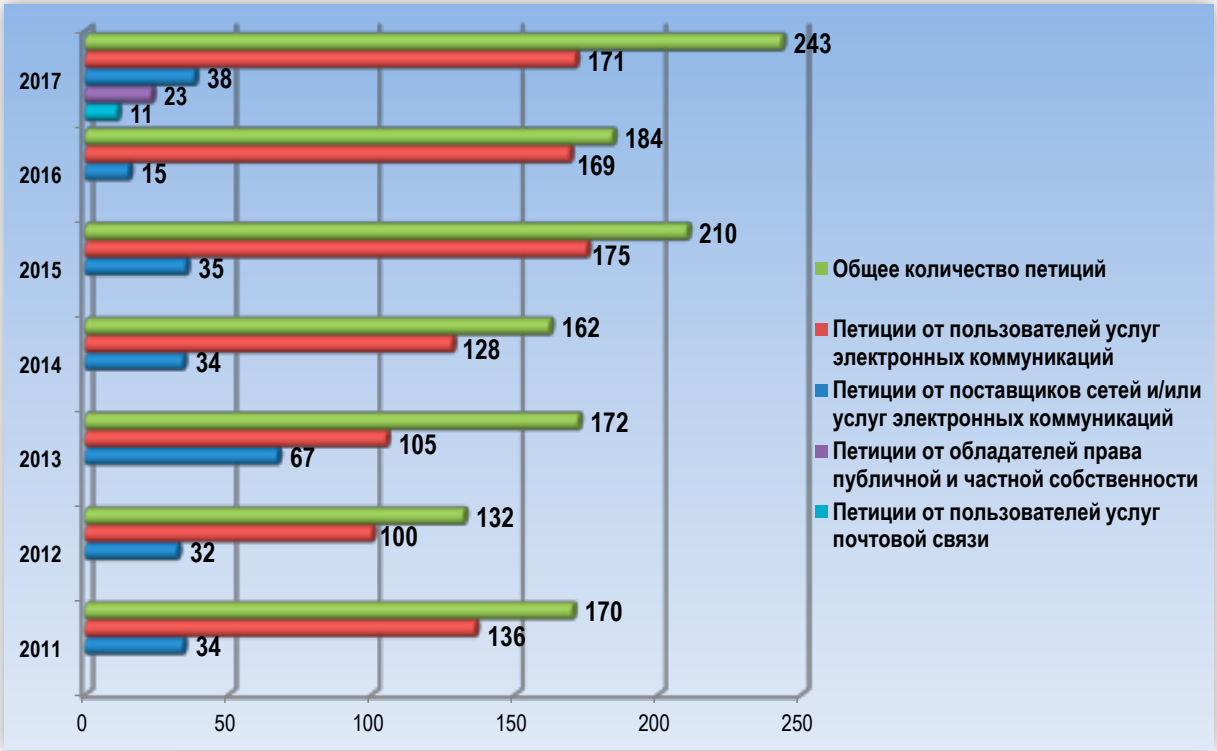


Диаграмма 7 **Количество петиций от вышеперечисленных категорий лиц, рассмотренных НАРЭКИТ в период 2011 – 2017 гг.**

Источник: **НАРЭКИТ**

В отчетном году доля петиций, касающихся ситуации в секторе электронных коммуникаций, составила 74%, касающихся доступа к собственности и совместного использования сопутствующей инфраструктуры электронных коммуникаций – 21% и касающихся ситуации в секторе почтовых услуг – 5%. Сведения о петициях, рассмотренных НАРЭКИТ за последние два года, отражены в следующей таблице.

Таблица № 2 **Характеристика петиций, рассмотренных НАРЭКИТ в период 2016–2017 годов**

Отчетный период	*2016 год*	*2017 год*
Общее количество петиций:	***184***	***243***
a. *Петиции по сферам интересов*		
• услуги мобильной телефонии	42	25
• услуги ТВ	21	14
• услуги доступа к Интернету	26	9
• услуги фиксированной телефонии	11	8
• радиовещание	-	2
• услуги радиолюбителей	-	3
• взаимоподключение	7	1
• переносимость телефонных номеров	6	5
• контент услуги	2	-
• ресурсы нумерации	-	1
• петиции общего характера о секторе ЭК	69	105
• de ordin general sectorul ПУ	-	11
• доступ к публичной и/или частной собственности и совместное использование инфраструктуры ЭК	-	49
• другие петиции	-	10
b. *Обжалованные аспекты*		
• сведения счетов-фактур	62	45
• увеличение/установление тарифов на услуги ЭК	12	15
• качество предоставляемых услуг, неполадки в сети	28	34
• условия договоров (поставщик ЭК – пользователь ЭК)	6	8
• условия договоров (поставщик ЭК – обладатель права публичной и/или частной собственности)	-	49
• нарушение законодательства в области электронных коммуникаций и почтовой связи	45	40
• незаконное отключение от сети/ограничение доступа к сети/приостановление услуг	19	16
• недобросовестная конкуренция в секторе ЭК	-	3
• злонамеренные действия в процессе переноса телефонных номеров	6	5
• злонамеренные действия при использовании персональных данных	2	-
• опасения от воздействия на здоровье электромагнитного поля, порождаемого станциями мобильной связи	1	7
• безопасность сетей	3	-
• условия предоставления почтовых услуг	-	7
• утеря почтовых отправлений	-	2
• просрочка предоставления почтовых услуг	-	1
• несогласие с суммой возмещения при утере или повреждении почтовых отправленийpoștale	-	1
• другие аспекты	-	10
c. *Петиции физических лиц*	154	171
Петиции юридических лиц	*30*	*72*
d. *Петиции от конечных пользователей услуг ЭК и ПУ*	*169*	*182*
Петиции от поставщиков сетей/услуг ЭК	*15*	*38*
Петиции от обладателей права публичной и/или частной собственности	-	*23*
e. *Обоснованные петиции*	*39*	*37*
Необоснованные петиции	*87*	*64*
Петиции, переданные по компетенции	*6*	*7*
Петиции, отозванные заявителями	*8*	*2*
Представление пояснений	*24*	*108*
Отклоненные петиции	*6*	*6*
Петиции, рассмотренные в начале 2017 и 2018 годов	*14*	*19*

Источник: **НАРЭКИТ**

Анализ тематики петиций показывает, что в большинстве случаев их авторы выдвигают претензии по поводу условий, включенных в договора о предоставлении услуг электронных коммуникаций и о доступе к собственности (57 петиций), размеров платежей и задолженностей за услуги, включенные в счета-фактуры, и достоверности данных счетов-фактур (45 петиций), правильности порядка предоставления услуг телефонной связи и Интернет доступа, соблюдения условий договоров о предоставлении услуг, соглашений о взаимоподключении и нормативных актов (40 петиций), а также качества предоставляемых услуг электронных коммуникаций (34 петиций).

В результате рассмотрения петиций специалисты НАРЭКИТ установили, что из общего количества - 243 петиций - 37 (15% от общего количества) - были обоснованными, а факты, изложенные в 64 петициях (26%) не подтвердились и были квалифицированы как необоснованные. Авторы 108 петиций (44,5%) получили соответствующие пояснения,, две (1%) петиции были отозваны заявителями, семь (3 %) - переданы на рассмотрение согласно компетенции, шесть (2,5 %) - отклонены по причине несоответствия требованиям действующего законодательства и 19 петиций (8 %) в начале 2018 года находились в процессе рассмотрения.

Следует отметить, что все обоснованные петиции были разрешены НАРЭКИТ в пользу конечных пользователей (потребителей), а в остальных случаях специалисты Агентства предложили заявителям альтернативные решения, которые помогли им решить отмеченные проблемы.

5.3 Использование услуги переноса телефонных номеров

Переносимость телефонных номеров – это услуга, предоставляемая конечным пользователям, которая позволяет им сохранить телефонный номер в случае смены поставщика услуг мобильной и/или фиксированной телефонной связи. Данная услуга была запущена в июле 2013 года и позволяет пользователям не только сохранить свои телефонные номера, но и воспользоваться лучшими предложениями на рынке.

Данные НАРЭКИТ об использовании услуги переноса телефонных номеров в 2017 году показывают, что основные тенденции, отмеченные на этом рынке в последние годы, не претерпели существенных изменений. Чаще всего к этой услуге прибегают пользователи мобильной телефонии. В отчетном году в целом услугой переноса номеров воспользовались 31,2 тыс. человек, из которых 28,8 тыс. – пользователи мобильной телефонии или 92% от общего количества запросивших данную услугу, и 2,3 тыс. – пользователи фиксированной телефонии или 8% от общего количества. Незначительное количество перенесенных номеров фиксированной телефонии объясняется отсутствием альтернативных национальных сетей фиксированной телефонии и технической возможностью абонентов, подключенных к сети на основе аналоговых технологий, использовать услугу переноса номеров.

В 2017 году, уже второй год подряд, отмечалось сокращение общего количества перенесенных номеров. В сравнении с 2016 г., общее количество перенесенных номеров снизилось на 5,6 тыс. (-15%), а среднемесячное количество переносов упало от 3 тыс. в 2016 г. до 2,6 тыс. в 2017 г. Данная динамика обусловлена тенденцией к сбалансированности предложений, в том числе тарифов, предложенных поставщиками мобильной телефонии, что привело к ситуации, когда у пользователей есть меньше причин для миграции от одного поставщика к другому.

Из 28,8 тыс. телефонных номеров мобильной связи, перенесенных в 2017 г., больше всего номеров – более 11 тыс. – приняло в свою сеть АО «Moldcell». В сеть АО «Orange Moldova» были перенесены 10 тыс. номеров, а в сеть АО «Moldtelecom» (Unite) – 7,2 тыс. В том же году больше всего номеров фиксированной связи были перенесены в сети ООО «Starnet Soluţii» (697 номеров), АО «Moldtelecom» (338 номеров) и АО «Orange Moldova» (264 номеров).

Спустя четыре с половиной года после запуска услуги переноса телефонных номеров (июль 2013 г.) всего были перенесены 182,1 тыс. телефонных номеров, из которых более 166,9 тыс. – номера мобильной телефонии (91,6% от общего числа) и 15,2 тыс. - номера фиксированной телефонии (8,3% от общего числа). Больше всего номеров – 47,8 тыс. - были перенесены в 2015 г. За шесть месяцев 2013 г. были перенесены всего 28,5 тыс. телефонных номеров, в 2014 г. – 37,6 тыс. и в 2016 - 36,9 тыс. (Диаграмма 8).

Диаграмма 8 **Динамика процесса переноса номеров мобильной и фиксированной телефонной связи в период 2013 – 2017 гг.**

Источник: **НАРЭКИТ**

В 2017 г. НАРЭКИТ вело постоянный мониторинг переноса телефонных номеров и предоставляло необходимую помощь поставщикам услуг телефонной связи и пользователям этих услуг в процессе переноса номеров, в соответствии с требованиями регулирующих актов. Из общего количества заявок о переносе телефонных номеров, поданных пользователями, 270 не были удовлетворены принимающими поставщиками по следующим причинам: техническая невозможность осуществления переноса номеров фиксированной телефонии, неправильное составление заявления о переносе номеров, несоответствие личности заявителя с личностью клиента. Что касается функциональности перенесенных номеров, НАРЭКИТ сообщает, что в 2017 году случаи неполадок не были отмечены.

6 Информирование и связь с общественностью

В 2017 году НАРЭКИТ продолжило поддерживать открытый диалог со средствами массовой информации (СМИ) – важным партнером в укрепление связей с участниками рынков электронных коммуникаций и почтовых услуг и представителями гражданского общества – посредством своей официальной веб-страницы и ответов на запросы о доступе к информации, представляющей общественный интерес. Основными направлениями связи НАРЭКИТ с общественностью были: освещение процесса публичных консультаций и утверждения проектов постановлений его Административного совета, информирование о динамике рынков электронных коммуникаций и почтовых услуг, о мерах и действиях, предпринятых им для надлежащего функционирования данных рынков.

6.1 Прозрачность процесса принятия решений

Согласно положениям Закона о прозрачности процесса принятия решений № 239-XVI от 03.11.2008 г. и Постановления Правительства № 967 от 09.08.2016 г. о механизме публичных консультаций с гражданским обществом в процессе принятия решений, НАРЭКИТ предоставило всем заинтересованным лицам возможность принять участие в процессе консультирования и утверждения проектов своих нормативных актов. Для этого НАРЭКИТ обеспечило доступ к проектам постановлений и сопутствующим материалам, опубликовав их на своей официальной веб-странице в целях представления к ним рекомендаций и предложений.

В отчетном году НАРЭКИТ провело публичные консультации по 35 проектам постановлений своего Административного совета, 33 из которых были впоследствии рассмотрены и утверждены на публичных заседаниях Совета. В ходе консультаций НАРЭКИТ получило от заинтересованных лиц 36 рекомендаций по проектам, которые обусловили внесение изменений и/или дополнений в соответствующие акты. (Таблица № 3).

Таблица № 3 **Сведения о прозрачности процесса принятия решений НАРЭКИТ в период 2015 – 2017 гг.**

Наименование показателей	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Количество проектов, представленных к публичным консультациям	27	30	35
Количество принятых решений	53	26	33
Общее количество полученных рекомендаций	230	367	36
Количество организованных консультативных встреч, публичных обсуждений и заседаний	15	35	5
Количество случаев обжалования действий или решений НАРЭКИТ по причине несоблюдения положений Закона № 239-XVI от 13.11.2008 г.	0	0	0
Количество наказаний, наложенных за нарушение Закона № 239-XVI от 13.11.2008 г.	0	0	0

Источник: **НАРЭКИТ**

6.2 Связь со средствами массовой информации

В целях усиления процесса информирования гражданского общества и индустрии о своей деятельности и о ситуации на рынках электронных коммуникаций и почтовых услуг НАРЭКИТ постоянно сотрудничает с представителями СМИ. В течение 2017 года НАРЭКИТ передало представителям СМИ 48 сообщений для печати, из которых 27 – на темы, касающиеся динамики рынка электронных коммуникаций и рынка почтовых услуг. Сюжеты и факты, изложенные в сообщениях для прессы, были освещены в 225 публикациях СМИ.

Таблица № 4 **Освещение деятельности НАРЭКИТ в средствах массовой информации, 2015- 2017 гг.**

	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Общее количество материалов, опубликованных в СМИ, из которых:	274	215	225
материалы, опубликованные в электронной прессе	230	185	218
материалы для радио и ТВ	11	17	23
материалы, опубликованные в печатных СМИ	33	13	7
количество сообщений для прессы, переданных представителям СМИ	78	75	48

Источник: **НАРЭКИТ**

7 Международные отношения

В 2017 году внешняя деятельность НАРЭКИТ была нацелена на укрепление отношений сотрудничества с профильными регулирующими органами государств Европейского Союза (ЕС) и стран Восточного партнерства (ВП) в целях совершенствования процесса регулирования секторов, относящихся к сфере своей компетенции. В этой связи значительная часть деятельности НАРЭКИТ была направлена на осуществление председательства Группы регуляторов в области электронных коммуникаций стран ВП (далее - Группа EaPeReg). В отчетном году НАРЭКИТ также приняло активное участие в качестве члена со статусом наблюдателя в мероприятиях, осуществленных в рамках Группы европейских регуляторов в области почтовых услуг (ERGP), а также в других мероприятиях регионального, европейского и международного уровня, связанных с областями, относящимися к его компетенции.

7.1 Сотрудничество с регулирующими органами и организациями

В качестве председателя Группы EaPeReg НАРЭКИТ отвечало за мониторинг выполнения годового плана деятельности организации и управление процессом подготовки и проведения запланированных мероприятий. При исполнении этой функции НАРЭКИТ активно сотрудничало с Национальным органом по управлению и регулированию в области коммуникаций (ANCOM) Румынии, который в этом же году исполнял обязанности заместителя председателя Группы EaPeReg.

В состав данной группы входят органы по регулированию в области электронных коммуникаций из шести стран ВП, а его задачей является обеспечение регулярного обмена информацией и опытом между странами ВП и ЕС, а также обеспечение применения европейской практики в сфере регулирования. Группа EaPeReg была создана в 2012 году и осуществляет деятельность в рамках платформы EU4Digital, финансируемой Европейской комиссией (ЕК).

В 2017 году при поддержке НАРЭКИТ и ЕК были проведены два пленарных заседания (9-е и 10-е) Группы EaPeReg, на которых были обсуждены текущие вопросы повестки дня организации. На первом заседании, проходившем в апреле в Кишинэу, был рассмотрен и утвержден отчет о деятельности Группы EaPeReg за 2016 год и обсужден проект Плана деятельности EaPeReg на 2017 – 2020 гг. На этом же заседании были рассмотрены и утверждены отчеты о деятельности трех групп экспертов, созданных ранее EaPeReg: по радиочастотному спектру (Spectrum Expert Working Group - SEWG), по сравнительному анализу развития электронных коммуникаций (Benchmarking Working Group - BEWG), по созданию общего пространства услуг роуминга в странах ВП (Roaming Expert Working Group - REWG), а также планы деятельности этих групп на 2017 г.

Участники пленарного заседания также приняли решение о продлении на следующие два года (ноябрь 2017 – ноябрь 2019) Меморандума-соглашения о сотрудничестве, заключенного в 2014 г. Группой EaPeReg с Группой европейских регуляторов в области электронных коммуникаций (BEREC), а также решение о присоединении к Группе EaPeReg, на основании поданного заявления, Регулирующего органа сетевой индустрии Хорватии (HAKOM). 23 ноября 2017 г. ответственные лица Групп EaPeReg и BEREC подписали протокол о продлении указанного Меморандума, что означает, что в следующие два года EaPeReg продолжит получать экспертизу и помощь от экспертов BEREC в области регулирования электронных коммуникаций.

На втором пленарном заседании группы EaPeReg, которое состоялось в октябре 2017 г. в Минске, Республике Беларусь, были обсуждены и утверждены результаты деятельности EaPeReg за 2017 год, представленные НАРЭКИТ в качестве председателя этой организации, План деятельности на 2018 год, отчеты о работе вышеуказанных групп экспертов за прошедший год и их рабочие планы на 2018 год.

На том же заседании были возобновлены обсуждения, а затем утвержден План деятельности EaPeReg на 2017 – 2020 гг. В план был включен после согласования с партнерами из EaPeReg и проект, разработанный НАРЭКИТ, который предусматривает осуществление мероприятий для развития широкополосных услуг и гармонизации национального законодательства в области электронных коммуникаций стран ВП со стандартами ЕС, в том числе в части обеспечения независимости регулирующих органов в этой области. Впоследствии План деятельности EaPeReg на 2017 – 2020 гг. был представлен финансирующим организациям в целях получения необходимой финансовой помощи для его реализации.

В том же году НАРЭКИТ в качестве председателя

Группы EaPeReg приняло участие также в двух других важных форумах, организованных 31 мая - 1 июня 2017 г. в Лиссабоне (Португалия) под эгидой BEREC, EaPeReg, EMERG (Европейско-средиземноморская группа регулирования в области электронных коммуникаций) и REGULATEL (Группа латиноамериканских регулирующих органов в области электронных коммуникаций): Саммит BEREC – EMERG – EaPeReg – REGULATEL и совместное заседание EMERG – EaPeReg – REGULATEL. Главной целью этих встреч было развитие диалога между вышеуказанными организациями по вопросам, связанным с актуальными задачами процесса регулирования сектора ИКТ в контексте развития конвергентных сетей и услуг и их технологического интегрирования.

В отчетном году НАРЭКИТ продолжило развивать отношения сотрудничества и с профильными регламентирующими органами европейских государств, с которыми ранее заключило двусторонние соглашения о сотрудничестве путем проведения совместных мероприятий в рамках Группы EaPeReg, а также путем обмена информацией и опытом работы в области регулирования электронных коммуникаций и почтовых услуг. В этом же году НАРЭКИТ заключило еще один меморандум о сотрудничестве и обмене информацией в областях своей компетенции с Регулирующим органом сетевой индустрии Хорватии (HACOM), который был подписан в ходе рабочего визита делегации HACOM в Кишинэу.

7.2 Участие НАРЭКИТ в европейских и международных форумах

В 2017 году представители НАРЭКИТ принимали участие и в ряде других форумов, организованных европейскими и международными структурами в области электронных коммуникаций и почтовой связи, что способствовало повышению уровня профессионализма специалистов Агентства и укреплению его институциональных способностей.

Самыми важными событиями европейского уровня, в которых участвовали представители НАРЭКИТ, был Всемирный конгресс мобильных технологий, который состоялся в феврале 2017 г. в Барселоне (Испания) под эгидой Ассоциации GSM (GSMA), и Всемирный саммит по проблемам развития информационного общества, который состоялся в июне в Женеве (Швейцария).

Представители НАРЭКИТ участвовали также в мероприятиях, связанных с регулированием сектора почтовой связи, в частности, организованных ERGP, в котором Агентство с июля 2016 г. имеет статус наблюдателя. Делегаты от НАРЭКИТ приняли участие в пленарном заседании ERGP (июнь 2017), а также в целом ряде семинаров, проходивших при поддержке этой организации. На семинарах обсуждались актуальные вопросы по регламентированию данного сектора, среди которых: мониторинг рынка почтовых услуг, внедрение раздельного бухгалтерского учета, регулирование цен и установление обязанностей предоставления универсальной почтовой услуги.

На этих и других мероприятиях, организованных европейскими и международными профильными структурами, представители НАРЭКИТ выступили с тематическими докладами, воспользовавшись при этом возможностью изучения и заимствования передового опыта в области регулирования секторов электронных коммуникаций и почтовых услуг.

8 Кадровые ресурсы

Учитывая тот факт, что кадровые ресурсы являются определяющим фактором для обеспечения функциональности и эффективности деятельности НАРЭКИТ, в 2017 году его Административный совет продолжил принимать меры, способствующие сплочению коллектива, развитию потенциала и повышению квалификации специалистов.

8.1 Управление кадровыми ресурсами и повышение квалификации специалистов

Деятельность по управлению кадровыми ресурсами, осуществленная в 2017 году, была направлена на обеспечение, развитие, мотивацию и сохранение персонала НАРЭКИТ для достижения с максимальной эффективностью целей и задач учреждения и удовлетворения нужд его сотрудников.

По состоянию на 31.12.2017 г. в НАРЭКИТ осуществляли деятельность 64 сотрудника, большинство из которых – специалисты в области ИКТ. Самым большим удельным весом в структуре работников по возрастным категориям – 48,4% – обладали работники от 30 до 39 лет. Удельный вес работников от 40 до 49 лет составил 26,6%, от 50 до 59 лет – 15,6%, а на работников от 20 до 29 лет и от 60 до 69 лет одинаковый удельный вес в 4,7%. (Диаграмма 9).

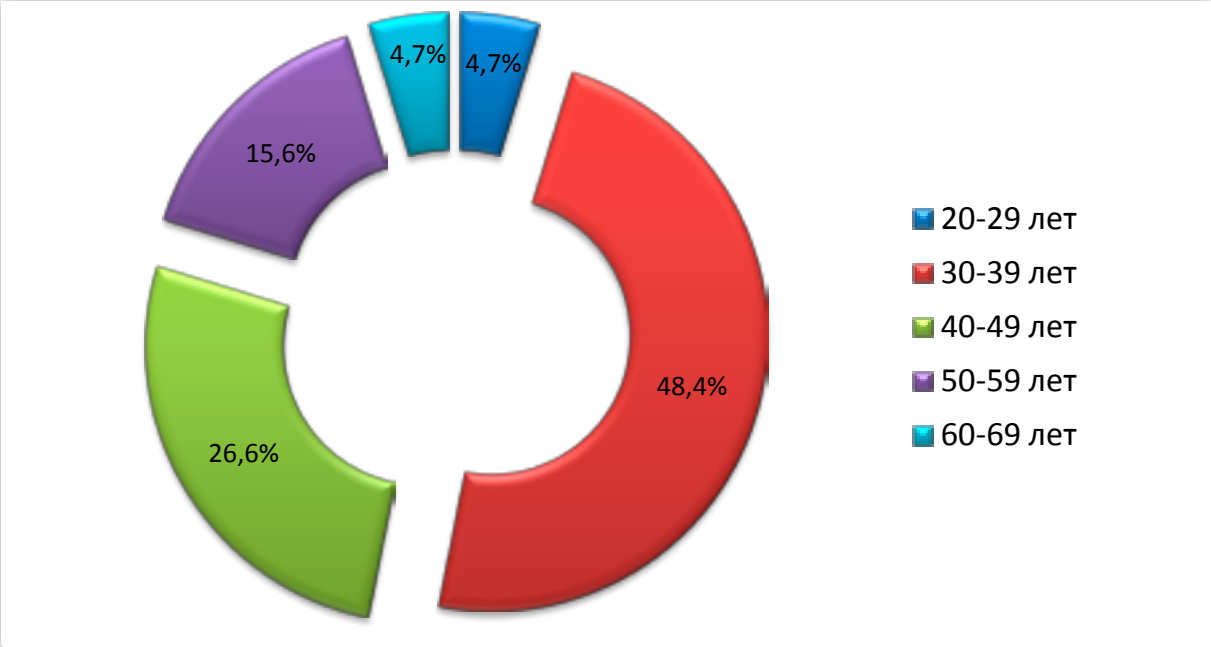


Диаграмма 9 **Структура кадровых ресурсов НАРЭКИТ по возрастным категориям**

Источник: **НАРЭКИТ**

Структура кадровых ресурсов по уровню квалификации свидетельствует о том, что НАРЭКИТ располагает хорошим потенциалом для развития. Так, из общего количества сотрудников 60 - имеют высшее образование (94%), из которых 11 – и постуниверситетское образование. 8 сотрудников закончили по два вуза, двое является докторами права, а шесть сотрудников продолжают обучение по второй специальности или для получения степени магистра.

Самый большой удельный вес в структуре кадровых ресурсов НАРЭКИТ приходится на работников технического и экономического профиля – 31% и, соответственно, 30%. За ними следуют работники с юридическим образованием - 25% и другими видами образования - 14% (Диаграмма 10).

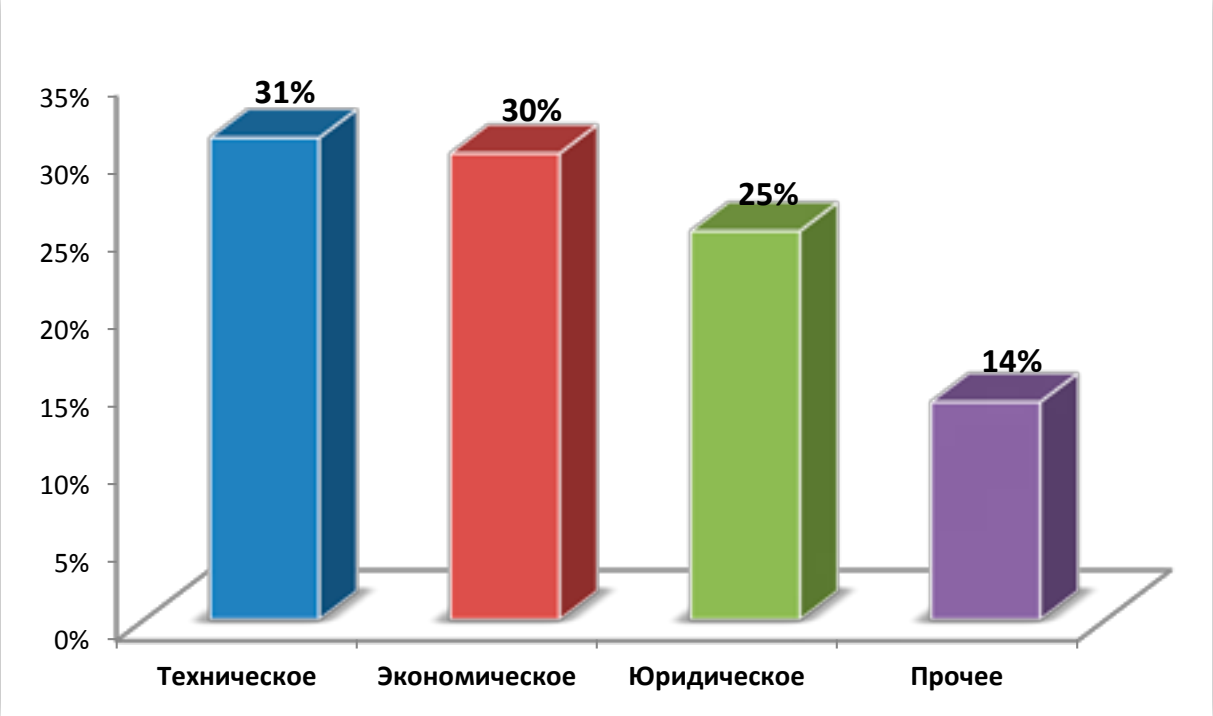


Диаграмма 10 **Структура кадровых ресурсов НАРЭКИТ по видам образования**

Источник: **НАРЭКИТ**

В отчетном году Административный совет НАРЭКИТ продолжил продвигать меры по стимулированию сотрудников, которые добились высоких результатов в работе. За весомый вклад в развитие сектора информационных технологий и связи два специалиста НАРЭКИТ были удостоены почетного звания «Мастер в области информационных технологий и связи», а 10 специалистов – Почетных дипломов Министерства информационных технологий и связи и Федерации профсоюзов в области коммуникаций.

Работа по повышению квалификации специалистов НАРЭКИТ осуществлялась, в основном, через организацию мероприятий в этой сфере в стране и за рубежом. В отчетном году большая часть специалистов участвовало в различных семинарах, тренингах, круглых столах, организованных группами регуляторов EaPeReg и ERGP, структурами Международного союза электросвязи, а также профильными регулирующими органами стран Европейского Союза, с которыми ранее НАРЭКИТ заключило двусторонние соглашения о сотрудничестве. С дополнительной информацией о повышении квалификации специалистов НАРЭКИТ можно ознакомиться в разделе 7. Международные отношения настоящего отчета.

9 Приоритеты НАРЭКИТ на 2018 год

Среди важнейших направлений деятельности НАРЭКИТ на 2018 год числятся меры по эффективному применению положений *Закона № 28/2016* в целях способствования процессу развития широкополосных сетей электронных коммуникаций и обеспечения прозрачности условий доступа к публичной собственности и совместного использования сопутствующей инфраструктуры сетей электронных коммуникаций. В этих целях НАРЭКИТ планирует создать и предоставить общественности базу данных, содержащую условия доступа к публичной собственности, в том числе условия совместного использования сопутствующей инфраструктуры сетей электронных коммуникаций, а также перечень субъектов, ответственных за предоставление права доступа и/или совместного использования этой инфраструктуры.

Другим важным пунктом в списке приоритетов НАРЭКИТ является издание новых регулирующих актов и актуализация ранее изданных им актов для их приведения в соответствие с новыми положениями *Закона № 241/2007*, установленными в Законе № 135 от 07.07.2017 г. о внесении изменений и дополнений в первый закон. Так, НАРЭКИТ установит минимальные меры безопасности, которые должны быть приняты поставщиками для обеспечения необходимой безопасности сетей и услуг электронных коммуникаций. Целью данного нормативного акта является содействие предупреждению и сведению к минимуму последствий инцидентов в сфере безопасности услуг и сетей электронных коммуникаций, а также улучшению качества услуг, предоставляемых конечным пользователям.

НАРЭКИТ также пересмотрит регулирующие акты о взаимоподключении, выявлении и анализе релевантных рынков в области электронных коммуникаций и назначении поставщиков сетей и/или услуг электронных коммуникаций, имеющих значительное влияние на этих рынках, уступки лицензий на использование ограниченных ресурсов в целях предоставления сетей и услуг электронных коммуникаций, управлении ресурсами телефонной нумерации, предоставлении услуг электронных коммуникаций и др.

Исходя из ситуации на рынках сетей и услуг электронных коммуникаций и в целях продвижения конкуренции на этих рынках НАРЭКИТ продолжит анализ релевантных рынков, в частности, рынка услуг транзита трафика в публичных сетях телефонии в целях определения того, является ли данный рынок достаточно конкурентоспособным, и принятия решения по поводу сохранения, изменения или отмены предварительных специальных обязанностей, возложенных ранее на поставщика, имеющего значительное влияние на этом рынке.

В 2018 году НАРЭКИТ будет уделять особое внимание проблеме обеспечения высокого уровня качества наземных сотовых мобильных услуг электронных коммуникаций. В этих целях НАРЭКИТ:

- произведет пересмотр параметров качества для услуг электронных коммуникаций общего пользования, установленных Постановлением АС № 278 от 17.11.2009 г.;
- при технической поддержке Публичного учреждения «Национальная служба управления радиочастотами и кибернетической безопасности» произведет оценку реальной ситуации в сфере покрытия территории, в том числе национальных дорог и населения, голосовыми услугами и услугами передачи данных через мобильные сотовые наземные сети общего пользования и качества этих услуг в зонах, объявленных поставщиками как покрытые, и в случае необходимости примет меры, необходимые для улучшения ситуации;
- установит технические условия для обеспечения более высокого уровня качества наземных сотовых мобильных услуг электронных коммуникаций.

В текущем году НАРЭКИТ планирует также принять регулирующие акты, необходимые для внедрения и надлежащего функционирования Единой национальной услуги экстренного вызова «112».

В области почтовой связи НАРЭКИТ направит свои усилия на продвижение конкуренции на этом рынке и защиту конечных пользователей почтовых услуг. В этих целях НАРЭКИТ продолжит осуществлять мониторинг за распределением затрат, доходов и капитала ГП «Poșta Moldovei» в качестве поставщика универсальной почтовой услуги и в случае необходимости примет надлежащие законные меры для соответствия тарифов на услуги из сферы универсальной почтовой услуги затратам на эти услуги. В этом же году НАРЭКИТ установит условия доступа для альтернативных поставщиков к публичной почтовой сети ГП «Poșta Moldovei».