

Analiza Preliminară a Impactului de Reglementare la stabilirea indicatorilor de calitate în procesul de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice

1. INTRODUCERE

Prezenta Analiză a Impactului de Reglementare (AIR) a fost elaborată de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, în continuare Agenția, în conformitate cu prevederile art. 13 al Legii cu privire la principiile de bază de reglementare a activității de întreprinzător, nr. 235 din 20.07.2006 și Metodologiei de analiză a impactului de reglementare și de monitorizare a eficienței actului de reglementare, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 1230 din 24.10.2006.

AIR în cauză cuprinde argumentarea cu privire la necesitatea reglementării indicatorilor de calitate la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, prin prisma impactului său asupra activității tuturor participanților pe piața serviciilor de comunicațiilor electronice.

2. SCOP ȘI OBIECTIVE

Scop: satisfacerea cerințelor utilizatorilor finali, prin furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice de calitate și la tarife accesibile.

Obiective:

- promovarea intereselor utilizatorilor finali, privind asigurarea cu servicii publice de comunicații electronice moderne și utile cu un grad sporit de calitate prin reglementarea calității acestora;
- promovarea concurenței pe piața serviciilor de comunicații electronice.

3. DEFINIREA PROBLEMEI

3.1 Circumstanțe

Comunicațiile electronice reprezintă astăzi pentru Republica Moldova, ca și pentru majoritatea statelor lumii, un sector strategic al economiei naționale. Amploarea investițiilor atrase, expansiunea rapidă și mai ales capacitatea de a induce un efect multiplicativ de creștere economică, prin potențialul deosebit de stimulare a dezvoltării altor sectoare au transformat, în ultimii douăzeci de ani, comunicațiile într-unul din cele mai importante motoare ale economiei, atât la nivelul fiecăruia dintre statele lumii, cât și la nivel global.

Sectorul comunicațiilor electronice cunoaște în Republica Moldova o orientare clară către un anumit profil concurențial. În prezent, în Republica Moldova există 4 furnizori de servicii de telefonie mobilă ce furnizează sau se pregătesc să furnizeze servicii pe infrastructură proprie pe întreg teritoriul țării și doar un furnizor de servicii de telefonie fixă tradițională care furnizează acces la rețeaua proprie de telefonie fixă care acoperă aproximativ întreg teritoriul Republicii Moldova și 16 furnizori de rețele și servicii publice de telefonie fixă alternativi care își desfășoară activitatea preponderent în mun. Chișinău, 47 de furnizori alternativi de servicii de acces la internet și 8 de servicii IP – telefonie care își desfășoară activitatea preponderent în mun. Chișinău, mun. Bălți și doar în unele centre raionale.

Astfel, din punct de vedere al utilizatorilor finali, maximizarea posibilităților de alegere între mai mulți furnizori și asigurarea unui maximum de beneficii din serviciile disponibile, la un anumit nivel de calitate și tarife accesibile este realizabil doar în mun. Chișinău, de aceea apare necesitatea stabilirii unor instrumente esențiale pentru a crește în mod direct gradul de satisfacție al acestora din punct de vedere al calității și tarifelor accesibile.

3.2. Definirea problemei

Asigurarea unui nivel ridicat de protecție a drepturilor utilizatorilor finali în sectorul comunicațiilor electronice reprezintă unul dintre elementele esențiale ale unei societăți informaționale accesibile tuturor, permițând dezvoltarea cursivă și adoptarea la scară largă a noilor servicii și aplicații. Cadrul de reglementare al Republicii Moldova în domeniul

comunicațiilor electronice este construit pe premisa că o piață deschisă și competitivă oferă cele mai bune mijloace de promovare a inovației și a libertății de alegere a utilizatorului final. Admițând însă posibilitatea ca fenomenul de concurență în sine să nu fie suficient pentru a satisface necesitățile tuturor cetățenilor și pentru a proteja drepturile utilizatorilor finali, abordarea cadrului bazată pe concurență urmează a fi completată de dispoziții specifice care protejează drepturile utilizatorilor finali, inclusiv interesele lor economice.

În scopul asigurării respectării de către furnizorii de rețele și servicii publice de comunicații electronice a drepturilor utilizatorilor finali, în condiții de transparență, imparțialitate și obiectivitate, inclusiv a calității serviciilor furnizate, tarifelor și condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice Agenția efectuează controale sistematice planificate și inopinate.

Controalele se axează, în principal, pe verificarea calității serviciilor furnizate, condițiilor de lucru cu utilizatorii, precum și verificarea asigurării parametrilor/indicatorilor stabiliți pentru rețelele și serviciile publice de comunicații electronice.

În rezultatul controalelor efectuate de către Agenție se constată diverse nerespectări ale legislației în vigoare, inclusiv ce ține de calitatea serviciilor furnizate. În rezultatul analizării încălcărilor depistate, Agenția perfecționează actele sale de reglementare în urma rezultatelor consultărilor și audierilor publice cu scopul stimulării furnizorilor de servicii și rețele de a spori nivelul de calitate al serviciilor furnizate, fapt care ar duce la reducerea necesității efectuării controalelor. Analiza activităților efectuate la capitolul monitorizare și control arată că numărul acțiunilor de control efectuate în 2008 s-a redus, față de 2007, cu circa 30 la sută.

De asemenea controalele au drept obiectiv verificarea și acumularea materialelor necesare pentru examinarea și soluționarea, în limita competenței, a problemelor abordate în petițiile parvenite în adresa Agenției.

Pe perioada anilor 2005-2008 Agenția a examinat 430 petiții în care utilizatorii finali - persoane fizice și juridice – au reclamat diferite aspecte legate de furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, inclusiv de calitatea acestora.

Cu referire la problemele abordate în petiții, în majoritatea cazurilor, semnatarii acestora au reclamat modul defectuos de furnizare a comunicațiilor electronice, necorespunderea lor condițiilor prevăzute în actele legislative și normative, în contractele de furnizare a serviciilor (35%) și au contestat mărimea plăților stabilite pentru achitarea serviciilor furnizate (18%). O parte a petiționarilor (17%) au înaintat pretenții față de calitatea serviciilor furnizate de furnizori sau disfuncționalități apărute în furnizarea serviciilor de telefonie și/sau acces la Internet, altă parte (10%) au contestat unele condiții incluse în contractele de furnizare a serviciilor și legalitatea furnizării unor servicii din domeniu, restul (12%) au reclamat alte aspecte legate de furnizarea serviciilor de comunicații electronice.

Agenția a mai analizat 9 petiții colective (8%), în care grupuri mari de utilizatori și-au exprimat temerea că undele electromagnetice emantate de echipamentele de comunicații electronice influențează negativ asupra sănătății lor.

De asemenea Agenția a efectuat din oficiu verificarea legalității contractelor tipizate propuse spre semnare utilizatorilor finali.

În urma analizei conținutul contractelor încheiate de furnizorii de servicii publice de comunicații electronice cu utilizatorii finali, precum și modul în care se execută obligația de informare a utilizatorilor finali ce incumbă furnizorilor de servicii publice de comunicații electronice, se remarcă următoarele probleme:

3.2.1 CONTRACTELE

1) contractele nu conțin prevederi referitor la:

- a) nivelul de calitate al serviciilor furnizate;
- b) despăgubirile aplicabile și procedura de acordare a acestora în cazul în care nu se respectă nivelul de calitate convenit sau celelalte clauze contractuale de către furnizor. Ca

regulă, în contracte se indică cuantumul despăgubirilor care trebuie să le achite utilizatorul final furnizorului, pe când în cazul neexecutării contractului de către furnizor despăgubirea ce ar trebui să o plătească către utilizator nu este indicată sau se face doar referire la acest drept, fără a o cuantifica. Totodată, prin aceasta se creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract, în detrimentul utilizatorului final;

c) răspunderea furnizorului pentru furnizarea necorespunzătoare a serviciului, cu excepția celor de forță majoră (caz prevăzut de lege). Astfel, furnizorii, în motivarea furnizării necorespunzătoare a serviciilor, fac referire la vina altor furnizori sau la deranjamentele în rețeaua care nu este sub controlul lor, astfel de referințe ce exonerează furnizorul de răspundere sunt abuzive și nule de drept;

d) tipurile serviciilor de deservire tehnică, prețurile și tarifele pentru aceste servicii, modul de aplicare a acestora, adesea prețurile și tarifele pentru aceste servicii nu sunt stabilite în lista de prețuri sau ordine interne ale furnizorilor care sunt parte integrantă a contractului;

e) metoda de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor. Unii furnizori limitează aplicarea procedurii de soluționare a litigiilor la anumite chestiuni (de pildă, problemele de facturare a serviciilor);

2) *în contractele în vigoare nu se respectă:*

a) prevederile privind modificarea sau rezilierea contractelor din inițiativa sau din vina furnizorului;

b) forma de preavizare a abonatului – în formă scrisă, pe un suport de date trainic sau sub o altă formă lizibilă care îi permite să reproducă întocmai informațiile într-un termen corespunzător. Totodată, în cazul în care furnizorul preavizează utilizatorul final, cuprinsul acestei preavizări nu prevede expres dreptul acestui utilizator de a rezilia unilateral contractul fără a nu plăti nici o despăgubire (inclusiv penalități, garanții etc.);

c) cerințele declarate, precum și clauzele contractuale, limitându-se la promisiuni de a garanta furnizarea serviciului de comunicații electronice la parametrii prestabiliți, dar fără a-și asuma responsabilitatea neîndeplinirii corespunzătoare a serviciului, în lipsa cauzelor de forță majoră;

d) interdicția (în contractele în care utilizatorul final este persoană fizică) de a include clauze prin care îi se promite furnizorului plata de către utilizatorul final al unei penalități dacă obligația nu este executată sau este executată cu întârziere, dacă întârzie plata sau dacă abonatul reziliază contractul;

e) interdicția de a solicita, în cazul rezilierii contractului din inițiativa utilizatorului (nu din vina furnizorului), de a cere o plată necorespunzător de mare pentru compensarea cheltuielilor. Totodată, în cazul rezilierii contractului furnizorii își rezervă dreptul de a nu restitui avansul. În alte cazuri rezilierea contractelor din inițiativa utilizatorilor se poate realiza doar după plata unei despăgubiri în mărimea unei plăți lunare pentru pachetul serviciilor oferite, iar sumele restante de pe contul utilizatorului, în cazul existenței lor, nu se întorc. Interdicția de a nu prelungi tacit termenul de valabilitate al contractelor pe un termen mai mare de un an.

3.2.2 **OBLIGAȚIA DE INFORMARE**

1) în scopul oferirii utilizatorilor finali posibilității de a decide asupra alegerii serviciilor de comunicații electronice destinate publicului, furnizorii nu execută obligația de a pune la dispoziția publicului informații actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și celelalte condiții de furnizare a rețelelor și serviciilor;

2) în cazul serviciilor furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sau al altor mijloace de plată asimilate, furnizorii nu pun la dispoziția utilizatorilor finali condițiile generale privind furnizarea acestora, care vor conține informațiile corespunzătoare clauzelor

minime. Astfel de practici creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract, în detrimentul utilizatorului final.

3.2.3 OFERTELE PUBLICE

1) ofertele publice, promovate de furnizori, nu conțin informații care să conțină date cu privire la tarifele de conectare, utilizare, deservire, precum și facilitățile tarifare și schemele tarifare speciale. Totodată, ofertele publice nu includ condițiile contractuale standard, inclusiv durata minimă a contractului;

2) ofertele publice nu conțin o redactare clară și precisă a clauzelor contractuale privind caracteristicile calitative a serviciilor, termen de acceptare a ofertei, precum și o indicare exactă a costului contractului încheiat în baza ofertei promoționale. Lipsește informația cu privire la posibilitatea migrării spre alt pachet sau/și sistem de tarifare (condițiile de migrare), care îi lipsește pe utilizatorii finali de a face alegerea serviciului în cunoștință de cauză;

3) ofertele publice, în cadrul campaniilor de atragere a noilor utilizatori, vizează modificarea unilaterală a conținutului pachetelor de servicii (planurilor tarifare) existente în defavoarea utilizatorilor finali existenți (fără a reduce prețurile la serviciile respective pentru acești utilizatori), astfel dând posibilitatea furnizării serviciilor de comunicații electronice să aplice tarife discriminatorii (adică, tarifele pentru același tip de serviciu furnizat unor categorii similare de utilizatori, devine, în acest context, nejustificat disproporționat).

În acest sens se propune reglementarea calității serviciilor publice furnizate prin stabilirea indicatorilor de calitate, prin stabilirea cerințelor față de întocmirea contractului tip și a facturii de plată la furnizarea serviciilor de comunicații electronice, inclusiv: serviciul public de telefonie fixă, linii închiriate, servicii de comunicații electronice furnizate în rețeaua ISDN, servicii IP, acces la Internet etc.

3.2.4. Conținutul reglementării

Reglementarea va include indicatorii de calitate, definirea acestor indicatori și considerațiile de măsurare a parametrilor acestor indicatori, stabiliți conform standardelor și recomandărilor internaționale și europene, conținutul, forma și modalitatea de prezentare și publicare de către furnizorii de servicii publice de comunicații electronice a informației privind calitatea serviciului public furnizat cât și prevederi speciale ce țin de conținutul contractelor standardizate, a facturilor detaliate

Furnizorii de servicii publice de comunicații electronice vor măsura și raporta despre realizarea următorilor indicatori de calitate, după caz:

Pentru telefonie fixă:

- 1) timpul necesar pentru începerea furnizării serviciului public de comunicații electronice;
- 2) deranjamente raportate per linie de acces pe an;
- 3) timpul de remediere a deranjamentelor;
- 4) rata apelurilor nereușite;
- 5) timpul de stabilire a conexiunii;
- 6) timpul de răspuns pentru servicii de “operatoare”;
- 7) Întârzierea stabilirii legăturii virtuale
- 8) disponibilitatea telefoanelor publice cu plată;
- 9) corectitudinea facturii.

Pentru servicii de acces la Internet

- 1) timpul de conectare (logare);
- 2) lățimea de bandă (viteza de transmisie);
- 3) rata de conectare cu succes;
- 4) rata transmiterii de date fără succes;

5) întârzierea (timpul de transmitere într-o direcție - delay).

Pentru servicii de IP telefonie

- 1) întârzierea de transfer IP – IPTD;
- 2) variația întârzierii IP – IPDV;
- 3) rata de pierderi IP – IPLR;
- 4) rata de eroare IP – IPER.

Pentru servicii de comunicații electronice oferite pe rețea ISDN

- 1) deranjamente raportate per linie de acces ISDN pe an;
- 2) secunde sever eronate;
- 3) rata apelurilor nereușite;
- 4) timpul de stabilire a conexiunii;
- 5) rata de transfer;
- 6) întârzierea în buclă;
- 7) întârzierea stabilirii legăturii;
- 8) disponibilitatea serviciului suport.

Pentru serviciul public de linii închiriate

- 1) disponibilitatea serviciului public de linii închiriate;
- 2) frecvența căderilor;
- 3) întârzierea transmisiei.

Reglementarea va prevedea retragerea de către Agenție a obligației de asigurare a unor sau tuturor indicilor de calitate în condiția depășirii acestora.

4. GRUPURILE DE INTERESE

Reglementarea propusă are impact asupra:

- a) furnizorilor de rețele și servicii publice de comunicații electronice;
- b) utilizatorilor finali ai serviciilor de comunicații electronice,
- c) statului.

Dat fiind faptul, că serviciile de comunicații electronice sunt servicii de interes public, îmbunătățirea acestuia vor avea un impact benefic asupra întregii economii naționale.

5. COSTURILE MAJORE ȘI BENEFICIILE ANTICIPATE ALE INTERVENȚIEI STATULUI

1) Costuri

Ținând cont de faptul că S.A. „Moldtelecom” este furnizorul cu capital de stat, care deține rețele de telefonie fixă practic pe întreg teritoriul Republicii Moldova, s-a efectuat un studiu privind disponibilitatea acestui furnizor de a furniza date statistice privind realizarea indicatorilor de calitate stabiliți de către Agenție. În rezultatul efectuării studiului s-a stabilit că în rețeaua de comunicații electronice a acestui furnizor sunt utilizate centrale digitale de la diferiți producători, centrale semi-electronice și centrale crossbar. Rata centralelor semi-electronice și centrale crossbar constituie circa 10% din capacitatea rețelei SA „Moldtelecom”. Aceste centrale nu prezintă în mod automat statistica apelurilor nereușite. Ca urmare, pentru a acumula și prezenta datele statistice în vederea determinării unor indicatori de calitate, spre exemplu „Rata apelurilor reușite” va fi necesară efectuarea apelurilor manuale la centralele semi-electronice și centralele crossbar conform unei metodologii, care în prezent nu este elaborată și cu implicarea unui număr suplimentar de personal, ce ar solicita cheltuieli suplimentare. Dar este de menționat faptul, că existența acestor centrale în cadrul rețelei S.A. „Moldtelecom” creează condiții discriminatorii pentru unii utilizatori final în vederea accesului la servicii moderne, de calitate și la prețuri accesibile.

Datele statistice prezentate de furnizori denotă o scădere, de mai mult de 5 % a valorii pieții serviciilor de telefonie fixă în anul 2008 comparativ cu anul 2007.

Rata de penetrare a acestor servicii, raportată la o sută de locuitori, a constituit 31,2%, în 2008.

În fond, piața telefoniei fixe din Republica Moldova se dezvoltă conform tendinței generale de îngustare a acesteia. Tendința dată este generată de substituția serviciilor fixe cu cele mobile care au o calitate mai superioară și condiții de utilizare mai avantajoase. În viitor fenomenul de substituție a serviciilor fixe cu cele mobile va cauza diminuarea continuă a traficului în rețelele fixe, iar presiunea comunicațiilor IP va conduce la scăderea tarifelor la serviciile de telefonie fixă și, ca rezultat, la reducerea veniturilor furnizorilor din furnizarea acestor servicii. Totodată, migrarea traficului fix spre rețelele mobile ar putea fi însoțit și de migrarea abonaților de telefonie fixă spre cea mobilă. Astfel veniturile furnizorilor de servicii de telefonie fixă, în deosebi ale SA „MOLDTELECOM” vor scădea considerabil.

Pentru a opri declinul sau chiar pentru a relansa piața de telefonie fixă la capitolul abonați, este absolut necesar de a dezvolta serviciile VoIP, în special cele de tipul Voice over Broadband. Experiența statelor europene demonstrează că, în pofida stagnării acestui sector, numărul de abonați la telefonia fixă poate crește în cazurile când sunt implementate serviciile VoIP, există concurență pe segmentul de acces la Internet în bandă largă și este implementat un cadru echilibrat de interconectare, cu aplicarea unor prețuri orientate spre costuri și un grad de calitate avansat.

Scăderea iminentă a veniturilor în acest sector va impune furnizorii (în special operatorul istoric) să-și eficientizeze activitățile, să asigure migrarea treptată a rețelelor de tip PSTN/ISDN către rețelele IP și să efectueze investiții în rețelele în bandă largă.

În perioada anului 2008, suma totală a investițiilor efectuate în rețelele fixe a scăzut, față de 2007, cu circa 21,17% (-130,3 mil. lei) și a constituit 485,25 mil. lei.

Cea mai mare parte a investițiilor – 469,9 mil. lei sau 96,85% din total a fost efectuată de către SA „MOLDTELECOM”. Furnizorii alternativi au alocat circa 15,25 mil. lei sau 3,14% din totalul investițiilor în acest sector. În 2007, furnizorul istoric a efectuat investiții în sumă de 607,4 mil. lei sau 98,69% din total.

Un alt serviciu solicitat de populație este serviciul de acces la Internet. În condițiile în care în Moldova rata de conectare a populației la Internet crește dacă nu dinamic, atunci cel puțin constant în ultimii ani, calitatea acestui serviciu oferit de toți furnizorii, în opinia utilizatorilor, lasă mult de dorit. Utilizatorii se plâng tot mai des că nu beneficiază de viteza promisă în contract, că în rețele de multe ori se întâmplă defecțiuni, dar și de faptul că li s-a refuzat conectarea din lipsă de infrastructură. Reglementarea indicatorilor de calitate la furnizarea serviciilor de comunicații electronice va avea impact negativ doar pentru antreprenori și anume furnizorii acestor servicii vor avea obligația de determinare și perfecționare a parametrilor indicatorilor de calitate și de raportare periodică către Agenție și de publicare a gradului de asigurare a indicatorilor de calitate.

2) Beneficii

Reieșind din cele expuse se poate de concluzionat că alocând investiții ne semnificative pentru antrenarea a unui număr minim de persoane care vor determina nivelul de calitate al serviciilor furnizate, sau a unor investiții în preformarea rețelei în baza cărora furnizorii vor avea posibilitatea de a aduce indicatorii de calitate la nivelul stabilit de Agenție conform standardelor internaționale și ca rezultat se va realiza impactul pozitiv asupra antreprenorilor și asupra utilizatorilor serviciilor de comunicații electronice:

Beneficiile măsurabile rezultate din accesul la serviciile de telefonie fixă și IP:

- stoparea declinului sau chiar relansarea pieței serviciilor de telefonie fixă prin menținerea numărului de abonați sau chiar majorarea numărului;
- asigurarea utilizatorilor finali cu servicii de un anumit nivel de calitate la prețuri acceptate de utilizatori;

- comunicare mai rapidă și mai calitativă;
- asigurarea procedurilor obiective, transparente, proporționale și nediscriminatorii în procesul de furnizare a serviciilor de comunicații electronice.

Beneficiile măsurabile rezultate din accesul la Internet:

- căutarea mai ușoară și mai rapidă a informațiilor – informația este larg accesibilă, nelimitată spațio-temporal;
- sprijinirea educației continue neexistând bariere geografice sau sociale;
- simplificarea relațiilor dintre cetățeni, întreprinderi, afaceri, companii, administrație publică și alte organizații;
- crearea unor noi oportunități pe piața muncii (ex. munca la domiciliu);
- un management mai eficient al întreprinderilor, în special cele mici și mijlocii, ce conduce la creșterea eficienței și dezvoltă competitivitatea;
- noi oportunități cu privire la divertisment sau viața culturală;
- îmbunătățirea calității vieții populației în zonele rurale sau defavorizate prin facilitarea accesului la bunuri și servicii noi, superioare, precum și oportunități de participare la economia digitală sau societatea informațională.

6. EVALUAREA ABORDĂRILOR ALTERNATIVE

Agenția propune două variante de abordare a problemei:

- 1) A nu face nimic
- 2) Reglementarea clasică

Alternativa	Posibile avantaje	Posibile dezavantaje
1. A nu face nimic	1. Investiții suplimentare nu vor fi alocate pentru preformarea rețelelor și pentru determinarea și raportarea indicatorilor de calitate	1. calitatea serviciilor de comunicații electronice cât și condițiile de furnizarea a acestora nu se vor îmbunătăți; 2. acces limitat a utilizatorilor la informație; 3. neintegrarea utilizatorilor în societatea informațională; 4. pierderea utilizatorilor
2. Reglementarea clasică	1. conectarea și creșterea gradului de utilizare a serviciilor, 2. creșterea veniturilor furnizorilor; 3. integrarea utilizatorilor în societatea informațională, 4. sporirea accesibilității serviciilor; 5. dezvoltarea de conținut și aplicații; 6. educarea consumatorilor și incluziunea grupurilor de utilizatori defavorizați; 7. identificarea comunităților dezavantajate care pot fi soluționate prin ridicarea calității acestora	1. furnizorii de comunicații electronice vor investi în performanța rețelelor; 2. furnizorii vor investi în măsurarea indicatorilor de calitate și vor prezenta periodic rapoarte despre asigurarea acestora.

7. STRATEGIA DE CONSULTANȚĂ

La examinarea posibilității de elaborare a Reglementării s-a ținut cont de:

- 1) Codul civil al Republicii Moldova nr.1107-XV din 6 iunie 2002 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr.82-86, art.661) –care stabilește cadrul juridic privind relațiile contractuale civile între consumator/ beneficiar și prestator.
- 2) Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13 martie 2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.126-131, art.507) –care stabilește bazele juridice pentru protejarea de către stat a persoanelor în calitatea lor de consumatori.
- 3) Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.51-54, art.155) care prevede dreptul utilizatorului la un contract încheiat în formă scrisă cu furnizorul de servicii publice de comunicații electronice, care să conțină următoarele clauze minime, inclusiv:
 - a) serviciile furnizate, nivelul de calitate al acestora, precum și termenul în care se realizează conectarea inițială;
 - b) despăgubirile aplicabile și procedura de acordare a acestora în cazul în care nu se respectă nivelul de calitate convenit sau celelalte clauze contractuale;
 - c) prețurile și tarifele aferente fiecărui produs sau serviciu contractat, modul de aplicare a acestora sau modalitățile prin care pot fi obținute informații actualizate privind tarifele de furnizare a serviciilor de comunicații electronice și a serviciilor de deservire.
- 4) Ghidul 057-4 V1.2.1 (2008-07) ETSI Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); User related QoS parameter definitions and easurements; Part 4: Internet access.
- 5) Recomandarea ITU-T Y.1540, Z.1541 Internet protocol aspects – Quality of service and network performance. Internet protocol data communication service –IP packet transfer and availability performance parameters.
- 6) Standardele internaționale ETSI ETS 300 -Edition 1-1996-02 Business TeleCommunications (BTC) - Ordinary quality voice bandwidth 2/4-wire analogue leased line (A2O); - Connection characteristics and network interface presentation.
- 7) Recomandările ITU-T), G 114, X.25, E451, E452, E453.

La elaborarea AIR precum și a proiectul Reglementării s-a ținut cont și de prevederile Legii nr. 239 din 13.11.2008 privind transparența în procesul decizional. AIR și proiectul Reglementării sunt expuse spre consultare publică pe pagina de Internet a ANRCETI: www.anrceti.md, solicitându-se publicului de a-și expune propunerile și comentariile asupra acestui proiect.

Până la moment a parvenit un aviz doar de la S.A. „Moldtelecom” la indicii de calitate pentru telefonie fixă.

La finalizarea consultărilor Agenția va organiza audierilor publice la reglementarea respectivă care va fi organizată conform procedurii prevăzută de Legea 239.

Rezultatele consultărilor și audierilor vor fi incluse în AIR final și se vor lua în considerație la definitivarea proiectului reglementării date.

8. RECOMANDĂRI

- 1) În corespundere cu cele expuse Agenția propune de a fi luată în vedere opțiunea a doua, care se referă la reglementarea clasică.
- 2) Elaborarea reglementării calității serviciilor de comunicații electronice este în concordanță cu cerințele pieții comunicațiilor electronice din Republica Moldova.

3) Prin implementarea prevederilor prezentului document se urmărește alinierea completă la standardele de calitate, în condiții de disponibilitate, calitate și accesibilitate similare mediei înregistrate în țările Uniunii Europene

4) Calitatea serviciilor în sistemele de comunicații reprezintă un factor important în aprecierea pe care utilizatorii o dau sistemului. În cadrul aceleiași rețele, valorile și toleranțele parametrilor pot și trebuie să varieze și în funcție de serviciul oferit, dat fiind că scopul oricărei rețele de comunicații este de a oferi servicii de comunicație atât utilizatorilor publici, cât și celor privați. Pentru a avea succes, operatorii trebuie să fie capabili de a realiza și de a asigura serviciile la un nivel de calitate corespunzător, pe care trebuie să-l mențină în timp.

9. SUMARUL ANALIZEI IMPACTULUI DE REGLEMENTARE ȘI DECIZIA/RECOMANDAREA

La capitolul abordărilor alternative au fost identificate două opțiuni:

1) A nu face nimic

Opțiunea constă în a nu elabora Reglementarea.

În acest context, nu va fi asigurat nivelul calității serviciilor furnizate în Republica Moldova, rata de penetrare joasă în raport cu media europeană, lipsa de acces la informație, populația continuă să rămână înafara societății informaționale.

2) Reglementarea clasică

Opțiunea constă în elaborarea Reglementării.

În acest context va avea loc promovarea unei societăți informaționale cuprinzătoare, satisfacerea cerințelor economice de preț pe care utilizatorul este dispus să-l plătească.

10. IMPLEMENTAREA

Monitorizarea implementării indicatorilor de calitate urmează a fi efectuată de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației.