

REGULAMENTUL CU PRIVIRE LA SERVICIUL UNIVERSAL

Regulamentul cu privire la serviciul universal este elaborat în temeiul prevederilor alin. (4) art. 66 al Legii comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15.11.2007 (Monitorul Oficial, 2008, nr. 51-54 art. 155).

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament stabilește condițiile și procedura de desemnare a furnizorilor de serviciu universal, mecanismul de finanțare și compensare a costului net al furnizării serviciului universal, condițiile și procedura de furnizare a serviciului universal în scopul integrării în societatea informațională a tuturor locuitorilor Republicii Moldova.

2. Dreptul de acces la serviciul universal reprezintă dreptul de a beneficia de furnizarea unui set minim de servicii de comunicații electronice, la un anumit nivel de calitate, indiferent de amplasarea geografică a utilizatorului și la tarife accesibile.

3. Setul minim de servicii incluse în serviciul universal care fac obiectul prezentului Regulament sunt:

- 1) accesul la rețelele publice de comunicații electronice la un punct fix;
- 2) serviciul de informații privind abonații și punerea la dispoziție a registrelor abonaților;
- 3) accesul la telefoanele publice cu plată, inclusiv accesul gratuit la serviciile de urgență.

4. Dreptul de acces la rețelele publice de comunicații electronice la un punct fix este asigurat prin instalarea de puncte terminale ale rețelelor publice de comunicații electronice.

5. Dreptul de acces la serviciul de informații privind abonații și punerea la dispoziție a registrelor abonaților este asigurat prin crearea registrelor publice care vor include numerele de telefon și datele cu caracter personal ale abonaților la serviciile publice de telefonie.

6. Dreptul de acces la telefoanele publice cu plată, inclusiv accesul gratuit la serviciile de urgență este asigurat prin instalarea de telefoane publice, care vor permite realizarea comunicării cu plată cu excepția apelurilor spre serviciile de urgență care se vor realiza gratuit.

7. Dreptul de acces la setul minim de servicii incluse în serviciul universal, în continuare serviciul universal, se realizează în condițiile prezentului Regulament, în termenii de implementare prevăzuți în Programul național de implementare a serviciului universal, ținându-se cont de tehnologiile utilizate preponderent de utilizatorii finali și de fezabilitatea tehnologică.

8. Pot fi desemnați ca furnizori de serviciu universal numai furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice autorizați în condițiile Regulamentului privind regimul de autorizare generală și eliberare a licențelor de utilizare a resurselor

limitate pentru furnizarea rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație a Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 10 din 28.08.2008 (Monitorul Oficial, 2008, nr.174, art. 498).

9. În sensul prezentului Regulament, următoarele noțiuni se definesc astfel:

acces la serviciile publice de telefonie la un punct fix - acces asigurat utilizatorului final la apelurile telefonice locale, naționale și internaționale, comunicații prin fax și comunicații de date, inclusiv accesul la Internet, prin intermediul punctului terminal al rețelei instalat la o adresă fixă;

conexiune la rețeaua publică de comunicații electronice la un punct fix - stabilirea și punerea în funcțiune a unui punct terminal al rețelei, care este instalat la o adresă fixă;

furnizor de serviciu universal – furnizor de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice desemnat cu obligația de a furniza unul sau mai multe servicii incluse în serviciul universal;

punct terminal al rețelei – punct fizic la care abonatului i se furnizează accesul la o rețea publică de comunicații electronice; pentru rețelele în care se utilizează comutarea sau rutarea, punctul terminal este identificat prin intermediul unei adrese specifice de rețea care poate fi asociată cu numărul atribuit abonatului sau cu numele abonatului;

serviciu de acces la rețeaua publică de comunicații electronice – punerea la dispoziție utilizatorului final, pe baza unui contract în formă scrisă și contra plată, de regulă lunară, a echipamentelor și/sau serviciilor necesare pentru ca acesta să poată beneficia de accesul la serviciile publice de comunicații electronice;

telefon public cu plată - telefon pus la dispoziție publicului, plata realizându-se în numerar, prin cărți de credit sau debit, cartele preplătite, inclusiv cartele utilizabile pe bază de coduri de apelare.

Noțiunile nedeterminate de prezentul Regulament au înțelesul acordat de Legea comunicațiilor electronice.

II. CONDIȚII ȘI PROCEDURA DE DESEMNARE A FURNIZORILOR DE SERVICIU UNIVERSAL

10. Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, în continuare Agenție, va desemna, după caz, unul sau mai mulți furnizori de serviciu universal care să furnizeze unul sau mai multe servicii incluse în serviciul universal, pe întreg teritoriul Republicii Moldova sau în anumite localități și pentru o perioadă de timp ce nu va depăși perioada limită de implementare a serviciilor incluse în serviciul universal conform Programului național de implementare a serviciului universal pe termen lung.

11. Pot fi desemnați ca furnizori de serviciu universal:

1) pentru furnizarea accesului la rețelele publice de comunicații electronice la un punct fix și/sau a accesului la telefoanele publice cu plată, inclusiv a accesului gratuit la serviciile de urgență - furnizorii care sunt, cumulativ, furnizori de rețele publice de comunicații electronice și furnizori de servicii publice de comunicații electronice din Republica Moldova;

2) pentru furnizarea serviciului de informații privind abonații și punerea la dispoziție a registrelor abonaților - furnizori de servicii publice de comunicații electronice din Republica Moldova.

12. În scopul asigurării furnizării eficiente a serviciului universal, cu costuri minime și a unui mecanism de desemnare eficient, obiectiv, transparent și nediscriminativ, astfel încât nici un furnizor să nu fie în prealabil exclus de la desemnarea potențială, Agenția va selecta prin concurs public furnizorii/furnizorul care va fi desemnat cu obligații de furnizare a serviciului universal.

13. Agenția va lua toate măsurile necesare și va stabili criteriile de selectare și desemnare a furnizorului de serviciu universal, astfel încât acestea să asigure implementarea serviciului universal în termenii și condițiile stabilite în Programul național de implementare a serviciului universal pe termen lung.

14. Agenția va organiza și desfășura concursul public conform procedurii și criteriilor stabilite de Agenție, care vor permite selectarea a unui sau a mai multor furnizori, calificați din punct de vedere economic, managerial și tehnic să furnizeze serviciul universal.

15. În vederea organizării concursului Agenția desemnează Comisia de concurs.

16. Comisia de concurs va fi formată din specialiști în domeniile economic, tehnic și juridic din cadrul Agenției și va avea următoarele atribuții de bază:

1) elaborarea documentelor de concurs și publicarea anunțului de participare la concurs;

2) verificarea documentelor depuse de ofertanți;

3) verificarea îndeplinirii condițiilor de eligibilitate a ofertanților;

4) evaluarea ofertelor și desemnarea câștigătorului concursului;

5) comunicarea rezultatului concursului.

17. Documentele de bază pentru participarea la concurs sunt anunțul de participare la concurs și caietul de sarcini.

18. Agenția va publica anunțul de participare la concurs, cel puțin la un cotidian de circulație națională sau într-o publicație de specialitate și pe pagina de internet a Agenției, cu minimum 45 de zile înainte de data deschiderii ofertelor.

19. Anunțul de participare la concurs va conține, în mod obligatoriu, următoarele informații:

1) localitățile și serviciile incluse în serviciul universal pentru care se intenționează desemnarea furnizorului/furnizorilor de serviciu universal;

2) data organizării concursului;

3) locul de unde pot fi procurate documentele de concurs și prețul acestora;

4) data limită până la care pot fi procurate documentele de concurs;

5) data limită pentru solicitarea clarificărilor;

6) data limită pentru depunerea ofertelor, care nu va fi mai devreme de 40 de zile de la data publicării anunțului de participare;

7) locul unde trebuie depuse ofertele;

8) data, ora și locul deschiderii ofertelor.

20. Agenția va pune la dispoziția oricărui solicitant, începând cu data publicării anunțului de participare la concurs, documentele de concurs, care va cuprinde:

- 1) cererea-tip de desemnare ca furnizor de serviciu universal;
- 2) lista documentele care urmează să fie prezentate de ofertant;
- 3) caietul de sarcini;
- 4) alte documente necesare în vederea participării la concurs în dependență de serviciul ce urmează a fi furnizat conform Programului național de implementare a serviciului universal.

21. Caietul de sarcini, va include dar nu se va limita la următoarele:

- 1) cerințele tehnice, economice și calitative minime de furnizare a serviciilor incluse serviciului universal;

- 2) cerințele financiare pe care ofertantul trebuie să le îndeplinească;

- 3) drepturile furnizorului de serviciu universal;

- 4) obligațiile furnizorului de serviciu universal în urma desemnării;

- 5) costul net estimat al furnizării serviciului universal.

22. Pentru participarea la concurs ofertanții vor depune cererea de participare la concurs care va fi însoțită de documentele stabilite de comisia de concurs.

23. Criteriile de evaluare, în baza căreia se va efectua selectarea și desemnarea furnizorului de serviciu universal, vor fi stabilite de către comisia de concurs în documentele de concurs. Aceste criterii se vor stabili în dependență de sarcina stabilită în Programul național de implementare al serviciului universal și vor include, dar nu se vor limita la următoarele:

- 1) capacitatea furnizorului de servicii publice de comunicații electronice să furnizeze unul sau mai multe servicii incluse în serviciul universal într-o anumită localitate, zonă sau pe întreg teritoriul Republicii Moldova pentru o perioadă determinată;

- 2) suma necesară pentru furnizarea serviciului universal, costurile aferente furnizării serviciului, precum și mărimea sumei compensației corespunzătoare din fondul serviciului universal solicitată de participantul la concurs pentru a furniza serviciul universal.

24. Agenția va accepta orice solicitare de clarificări cu privire la procedura de concurs până la data limită prevăzută în anunțul de participare la concurs.

25. Agenția are dreptul de a efectua modificări documentelor de concurs, din proprie inițiativă sau în urma solicitărilor primite.

26. Modificările vor fi notificate în scris tuturor persoanelor care au solicitat documentele de concurs, cu cel puțin 7 zile înainte de data limită pentru depunerea ofertelor.

27. Concursul se desfășoară pe bază de oferte ferme, definitive, irevocabile și necondiționate, depuse în conformitate cu documentele de concurs.

28. Mai mulți furnizori de rețele sau de servicii publice de comunicații electronice au dreptul de a se asocia și de a depune o ofertă în comun, fără a fi obligați să creeze o persoană juridică. Aceștia își vor asuma obligația pentru oferta comună în baza contractului de societate civilă.

29. Ofertantul are dreptul de a contracta cu alte persoane lucrări sau servicii specifice în scopul îndeplinirii cerințelor tehnice, economice și calitative de furnizare a serviciului universal. Ofertantul își asumă responsabilitatea pentru toate obligațiile din ofertă.

30. Comisia de concurs va evalua exclusiv ofertele depuse până la data limită de depunere a ofertelor.

31. Comisia de concurs are dreptul de a respinge o ofertă în unul dintre următoarele cazuri:

- 1) oferta nu conține cererea-tip de desemnare ca furnizor de serviciu universal sau vre-unul dintre documentele care urmau să însoțească cererea;
- 2) oferta nu îndeplinește condițiile și forma de prezentare prevăzute în documentele de concurs.

32. Comisia de concurs are dreptul să solicite ofertanților orice documente, informații suplimentare sau clarificări, necesare în vederea stabilirii ofertei câștigătoare, indicând și termenul în care acestea trebuie depuse.

33. Termenul de analizare a ofertelor de către comisia de concurs, în vederea stabilirii ofertei câștigătoare, este de cel mult 30 de zile de la data deschiderii ofertelor.

34. În vederea stabilirii ofertei câștigătoare, Comisia de concurs va lua în considerare, în principal, criteriul propunerii celei mai avantajoase din punct de vedere financiar, în ceea ce privește quantumul costului net, precum și, acolo unde este cazul, următoarele criterii suplimentare:

- 1) propunerea cea mai avantajoasă din punct de vedere tehnic;
- 2) capacitatea tehnică, economică și financiară a ofertantului;
- 3) experiența anterioară în furnizarea serviciilor incluse în serviciul universal pentru care s-a solicitat desemnarea sau a altor servicii de comunicații electronice;
- 4) gradul de extindere și densitatea rețelei, precum și capacitatea ofertantului de a dezvolta sau de a avea acces la rețele de comunicații electronice în vederea furnizării serviciilor publice de comunicații electronice în localitățile indicate pentru licitație;
- 5) capacitatea de a asigura un nivel uniform al tarifelor pentru serviciile incluse în serviciului universal pe întregul teritoriul Republicii Moldova;
- 6) tarifele cu amănuntul ce vor fi aplicate;
- 7) alte informații relevante prezentate de ofertant conform cerințelor prevăzute în caietul de sarcini.

35. Pe baza criteriilor prevăzute la pct. 34. comisia de concurs va completa grila de punctaj, în conformitate cu documentele de concurs, pentru fiecare ofertant.

36. Comisia de concurs va declara câștigătoare oferta care a întrunit cel mai mare număr de puncte, pe baza grilei de punctaj.

37. Rezultatul concursului se consemnează într-un proces-verbal, care va fi aprobat de către directorul Agenției.

38. Agenția va transmite simultan tuturor ofertanților o înștiințare privind rezultatul concursului.

39. Participanții la concurs care nu sunt de acord cu rezultatul concursului au dreptul să conteste rezultatul concursului, în termen de 2 zile de la primirea înștiințării privind rezultatul concursului. Contestația trebuie întocmită în scris și depusă la sediul Agenției de către reprezentantul legal al ofertantului, sub luare de semnătură, sau transmisă prin serviciul de trimitere recomandată cu confirmare de primire.

40. În vederea soluționării contestațiilor, directorul Agenției va desemna, prin decizie, o comisie de contestație formată din alte persoane decât cele care au făcut parte din comisia de concurs.

41. Comisia de contestație va examina și soluționa contestațiile în termen de 3 zile de la data depunerii acestora și va consemna într-un proces-verbal, care va fi aprobat de către directorul Agenției.

42. Rezultatul va fi comunicat în scris contestatarilor.

43. Pe baza rezultatelor concursului, comisia de concurs sau, respectiv, comisia de soluționare a contestațiilor va întocmi proiectul deciziei de desemnare a furnizorului de serviciu universal și îl va supune aprobării Consiliului de Administrație al Agenției..

44. În cazul în care nu a fost depusă nici o cerere de participare la concurs sau, comisia de concurs, sau comisia de soluționare a contestațiilor constată, în urma analizării ofertelor, că nici unul dintre ofertanți nu îndeplinește condițiile pentru a fi desemnat ca furnizor de serviciu universal, concursul se poate repeta după trecerea a cel puțin 15 zile de la data procesului-verbal de constatare a rezultatului concursului sau, respectiv, a procesului-verbal de soluționare a contestației ori se poate proceda la desemnarea din oficiu a furnizorului de serviciu universal.

45. Desemnarea din oficiu a furnizorului de serviciu universal se realizează prin decizia Guvernului la propunerea Consiliului de Administrație al Agenției, cu respectarea procedurii de consultare publică prevăzută de legislația în vigoare.

46. În vederea desemnării din oficiu a furnizorului de serviciu universal directorul Agenției va stabili, prin decizie, o comisie de evaluare care are în componență specialiști în domeniile economic, tehnic și juridic din cadrul Agenției.

47. Comisia de evaluare, pe baza criteriilor prevăzute la pct. 34., va evalua și va propune Consiliului de Administrației al Agenției o candidatură a unui furnizor de rețele și/sau de servicii de comunicații electronice ca furnizor de serviciu universal.

48. Consiliul de Administrației al Agenției după consultarea publică va aproba, prin decizia sa, și va propune Guvernului spre desemnare candidatura furnizorului care va avea obligații de furnizare a serviciului universal.

49. Agenția va monitoriza și va efectua, în condițiile legislației în vigoare, controlul privind îndeplinirea și respectarea condițiilor și obligațiilor impuse de către Agenție furnizorilor desemnați cu obligații de furnizare a serviciului universal

50. În cazul în care furnizorul de serviciu universal se face vinovat de nerespectarea, în mod grav și repetat, a obligațiilor, condițiilor, standardelor, regulilor, procedurilor și termenelor prevăzute în sarcina furnizorului de serviciu universal prin decizia de desemnare, calitatea de furnizor de serviciu universal poate fi retrasă după cum urmează:

1) prin decizie a Consiliului de Administrație al Agenției, în cazul în care furnizorul de serviciu universal a fost desemnat de Agenție;

2) prin Hotărâre de Guvern, la propunerea justificată a Agenției, în cazul în care furnizorul de serviciu universal a fost desemnat de Guvern.

51. Calitatea de furnizor de serviciu universal încetează în următoarele cazuri:

1) ca urmare a încetării existenței furnizorului de serviciu universal;

- 2) ca urmare a declanșării împotriva furnizorului de serviciu universal a procedurii de declarare a insolvenței, în condițiile legislației în vigoare;
- 3) ca urmare a retragerii dreptului de a furniza rețele sau servicii publice de comunicații electronice pe baza autorizării generale, a licenței de utilizare a frecvențelor radio sau a licenței de utilizare a resurselor de numerotare în condițiile legislației în vigoare;
- 4) la expirarea perioadei pentru care a fost desemnat;
- 5) ca urmare a retragerii acestei calități de către Agenție sau Guvern.

III. MECANISMUL DE FINANȚARE ȘI COMPENSARE A COSTULUI NET AL FURNIZĂRII SERVICIULUI UNIVERSAL, PROCEDURILE ȘI TERMENII DE EFECTUARE A PLĂȚILOR CĂTRE FONDUL SERVICIULUI UNIVERSAL

52. În cazul în care, pe baza determinării costului net, în conformitate cu Metodologia de calcul al costului net de furnizare a serviciului universal, se constată că furnizarea serviciului universal reprezintă o sarcină injustă pentru furnizorul de serviciu universal, Agenția decide, la solicitarea furnizorului de serviciu universal, finanțarea și/sau compensarea costului net al serviciilor incluse în serviciul universal.

53. Pentru a finanța și/sau a compensa costul net de furnizare a serviciului universal se creează fondul serviciului universal.

54. Fondul serviciului universal se va crea în condițiile Legii comunicațiilor electronice, din resurse financiare provenite din contribuțiile furnizorilor de rețele și servicii publice de comunicații electronice și din alte mijloace permise de legislația în vigoare.

55. Mijloacele fondului serviciului universal vor fi administrate de Agenție, fiind evidențiate în mod distinct în cadrul bugetului de venituri și cheltuieli al Agenției și se utilizează exclusiv pentru finanțare și/sau compensare a costului net al serviciului universal.

56. Anual, către data de 1 septembrie, Agenția va propune Guvernului spre aprobare cota contribuției obligatorii care urmează a fi percepută de la furnizorii de rețele și servicii publice de comunicații electronice în dependență de necesitățile anuale de finanțare și/sau compensare a costului net al serviciului universal reieșind din acțiunile prevăzute în Programul național de implementare a serviciului universal. Valoarea contribuției obligatorii către fondul serviciului universal nu va depăși 1,0% din volumul anual al veniturilor provenite din furnizarea serviciilor și/sau rețelelor de comunicații electronice.

57. Furnizorii obligați la plata contribuției sunt cei care au calitatea de furnizor de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice la data de 31 decembrie a anului anterior celui pentru care se datorează contribuția.

58. În vederea determinării cuantumului contribuțiilor individuale datorate de furnizori, Agenția va lua ca bază cifra de afaceri prevăzută în rapoartele financiare anuale, transmise Agenției, întocmite pentru anul anterior celui pentru care se datorează contribuția.

59. Agenția în termen de 30 zile, din data publicării de către Guvern a deciziei/hotărârii privind aprobarea cotei contribuției va înainta furnizorilor cu obligații de achitare a contribuției individuale conturi – facturi individuale pentru achitarea respectivă a contribuției.

60. Furnizorii obligați la plata contribuției au obligația să efectueze transferul contribuției în termen de 30 de zile de la data primirii contului – facturii individuale.

61. Modul de alocare a fondului serviciului universal se va stabili anual de către Agenție, în funcție de prioritățile de implementare a serviciului universal, stabilite de Programul național de implementare a serviciului universal ținându-se cont și de obiectivele strategice privind implementarea serviciului universal.

62. Mijloacele fondului universal rămase neutilizate la sfârșitul anului financiar în curs vor fi reportate pentru anul următor.

63. Furnizorii de serviciu universal desemnați să furnizeze accesul la rețelele publice de comunicații electronice la un punct fix vor primi suma ce constituie costul net al furnizării serviciilor respective în termen de 30 de zile de la data primirii de către Agenție a unei solicitări în acest sens, depuse după realizarea conexiunii, în condițiile prevăzute în decizia de desemnare ca furnizor cu obligații de furnizare a acestui serviciu.

64. Furnizorii de serviciu universal desemnați să furnizeze serviciul de informații privind abonații și punerea la dispoziție a registrelor abonaților vor primi suma ce constituie costul net al furnizării serviciilor respective în termen de 30 de zile de la data primirii de către Agenție a unei solicitări în acest sens, depuse după elaborarea bazei de date a abonaților și după editarea registrelor abonaților, în condițiile prevăzute în decizia de desemnare ca furnizor cu obligații de furnizare a acestui serviciu.

65. Furnizorii de serviciu universal desemnați să furnizeze accesul la telefoanele publice cu plată, inclusiv accesul gratuit la serviciile de urgență vor primi suma ce constituie costul net al furnizării serviciilor respective în termen de 30 de zile de la data primirii de către Agenție a unei solicitări în acest sens, depuse după instalarea a telefoanelor publice cu plată, în condițiile prevăzute în decizia de desemnare ca furnizor cu obligații de furnizare a acestui serviciu.

66. Furnizorii de serviciu universal cu obligații de a furniza înlesnirile prevăzute de prezentul Regulament au dreptul de a solicita compensarea costului net al furnizării serviciului universal, în cuantum egal cu înlesnirea totală acordată, calculată ca sumă a înlesnirilor acordate utilizatorilor finali potrivit prevederilor prezentului Regulament. Compensarea costului net al acestor servicii se va realiza în termen de 30 de zile de la data primirii de către Agenție a unei solicitări în acest sens, însoțită de un raport totalizat, din care să rezulte acordarea înlesnirilor potrivit prevederilor prezentului Regulament.

67. Pentru finanțarea sau compensarea costului net al serviciilor incluse în serviciul universal, furnizorii de serviciu universal au obligația de a pune la dispoziția Agenției, la solicitarea acesteia, documentele justificative vizînd realizarea obligațiilor impuse și a cheltuielilor efectuate.

IV. CONDIȚII ȘI PROCEDURA DE FURNIZARE A ACCESULUI LA REȚELELE PUBLICE DE COMUNICAȚII ELECTRONICE LA UN PUNCT FIX

68. Furnizarea accesului și conexiunii la rețele publice de comunicații electronice la un punct fix se va realiza de către furnizorul de serviciu universal desemnat cu obligații de furnizare a accesului și conexiunii impuse de Agenție.

69. Cererile rezonabile ale utilizatorilor privind furnizarea accesului și a conexiunii la rețele publice de comunicații electronice la un punct fix vor fi acoperite de cel puțin un furnizor de rețele și servicii publice de comunicații electronice.

70. Conexiunea la rețeaua publică de comunicații electronice la un punct fix, în continuare conexiune, se va realiza în baza cererii depuse de către utilizator și va asigura utilizatorului final posibilitatea de a iniția și primi apeluri telefonice locale, naționale și internaționale, comunicații prin fax și comunicații de date, la o rată de transfer suficientă pentru a permite accesul funcțional la Internet, având în vedere tehnologiile utilizate preponderent de majoritatea utilizatorilor finali și fezabilitatea tehnologică.

71. Conexiunea va asigura pentru comunicațiile de date o rată de transfer de minim 64/128 kbs/s pentru ISDN și 256 kbs/s pentru xDSL pe linie.

72. Cererile rezonabile de conexiune vor fi realizate într-un termen determinat și stabilit în obligațiile de furnizare a serviciului universal impuse, de către Agenție, furnizorului de serviciu universal cu obligația de a asigura furnizarea accesului la rețelele publice de comunicații electronice la un punct fix.

73. Furnizarea accesului la rețelele publice de comunicații electronice la un punct fix, în continuare acces, se va realiza în baza contractului, scris, semnat cu abonatul.

74. Contractul va conține, dar nu se va limita la următoarele:

1) datele de identificare a furnizorului de serviciu universal;

2) serviciile furnizate, nivelurile de calitate oferite, precum și termenul în care se realizează conexiunea inițială;

3) tipurile de servicii de întreținere și reparații oferite;

4) prețurile și tarifele aferente fiecărui produs sau serviciu contractat, modul de aplicare a acestora, precum și modalitățile prin care pot fi obținute informații actualizate privind tarifele de furnizare a serviciilor de comunicații electronice și a serviciilor de întreținere și reparații;

5) durata contractului, condițiile privind reînnoirea și încetarea contractului, precum și condițiile în care operează suspendarea furnizării serviciului;

6) despăgubirile aplicabile și procedura de acordare a acestora în cazul nerespectării nivelurilor de calitate convenite sau a celorlalte clauze contractuale;

7) metoda de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor.

75. În cazul în care contractul încheiat prevede pentru furnizorul serviciului universal posibilitatea modificării unilaterale, acesta este obligat să-i notifice abonatului această intenție cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării. Orice abonat are dreptul de a rezilia unilateral contractul în cazul în care nu este de acord cu modificările propuse, fără a plăti nici o despăgubire.

76. În cuprinsul notificării se va prevedea expres dreptul abonatului de a rezilia unilateral contractul în condițiile prevăzute la pct. 75.

77. Furnizorii de serviciu universal cu obligația de a asigura furnizarea accesului la rețelele publice de comunicații electronice la un punct fix au obligația de a pune la dispoziție utilizatorilor informații clare, detaliate și actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și celelalte condiții privind posibilitatea de obținere și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice.

78. Informațiile prevăzute la pct.77. vor privi:

- 1) datele de identificare a furnizorului de serviciu universal;
- 2) serviciile publice de comunicații electronice, pe care le oferă furnizorul;
- 3) procedura de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali și procedura de soluționare a litigiilor dintre furnizor și utilizatorii finali;
- 4) facilitățile și înlesnirile oferite conform prevederilor prezentului Regulament.

79. Informațiile prevăzute la pct. 78. vor fi detaliate în ceea ce privește:

- 1) categoriile de servicii oferite, cu indicarea serviciilor pentru care se plătește tariful inițial de conexiune și a celor pentru care se plătește tariful periodic de utilizare;
- 2) tarifele standard de conexiune, utilizare, întreținere și reparații, precum și facilitățile tarifare standard și tarifele comune, opțiuni tarifare sau pachete de tarife aplicate conform obligațiilor impuse;
- 3) cazurile și procedura de acordare a despăgubirilor sau de restituire a anumitor plăți utilizatorilor finali;
- 4) tipurile de servicii de întreținere și reparații oferite;
- 5) condițiile contractuale standard, inclusiv durata minima a contractului, dacă este cazul.

80. Furnizorul de serviciu universal are obligația de a face public și, la solicitare, de a pune la dispoziție solicitanților informațiile prevăzute la pct. 77., 78. și 79.

81. Agenția are dreptul să întreprindă acțiuni specifice pentru a asigura că utilizatorii finali cu handicap pot beneficia de aceeași ofertă de servicii disponibilă pentru majoritatea utilizatorilor finali.

V. CONDIȚII ȘI PROCEDURA DE FURNIZARE A SERVICIULUI DE INFORMAȚII PRIVIND ABONAȚII ȘI PUNEREA LA DISPOZIȚIE A REGISTRELOR ABONAȚILOR

82. Furnizarea serviciului de informații privind abonații și/sau punerea la dispoziție a registrelor abonaților se va realiza de către furnizorul de serviciu universal desemnat cu obligații de furnizare a acestor servicii, impuse de către Agenție.

83. Registrul public al abonaților și serviciul de informații privind abonații vor cuprinde numerele de telefon și datele de identificare ale abonaților la serviciile publice de telefonie ale tuturor rețelelor publice de telefonie din Republica Moldova, respectând legislația cu privire la protecția datelor cu caracter personal.

84. Registrul public al abonaților va fi actualizat periodic, cel puțin o dată la trei ani, iar forma acestuia se coordonează în prealabil de Agenție.

85. Fiecare abonat la serviciile publice de telefonie are dreptul să fie inclus, gratuit, în registrul public al abonaților.

86. Furnizorii de servicii de comunicații electronice publice cărora li s-au atribuit, de către Agenție, numere sau șiruri de numere în conformitate cu Planul Național de Numerotare al Republicii Moldova, au obligația să pună la dispoziția furnizorilor de serviciu universal informații despre abonații săi în scopul creării registrului public al abonaților și/sau a bazei de date pentru asigurarea furnizării serviciului de informații privind abonații.

87. Furnizorii de servicii publice de comunicații electronice și furnizorul de serviciu universal, în baza contractului scris cu abonatul, vor păstra confidențialitatea numelui și a numărului de telefon al abonatului respectiv și nu vor include aceste informații în nici un registru public al abonaților și nici nu vor pune aceste informații la dispoziția serviciilor de informații publice privind abonații.

88. Furnizorii de servicii de comunicații electronice publice au obligația să informeze și să prezinte furnizorului de serviciu universal orice schimbări parvenite în informația despre abonați.

89. Furnizorii de serviciu universal au obligația să asigure furnizarea serviciului de informații privind abonații și să pună la dispoziție registrele abonaților, astfel încât:

- 1) să fie pus la dispoziție utilizatorilor finali, inclusiv utilizatorilor de telefoane publice cu plată cel puțin un serviciu de informații privind abonații;
- 2) să fie pus la dispoziție utilizatorilor finali cel puțin un registru complet al abonaților, în formă scrisă și/sau electronică sau în altă formă;
- 3) să respecte principiul de nediscriminare la prelucrarea datelor care le-au fost puse la dispoziție de către furnizorii de servicii publice de comunicații electronice.

90. Agenția va impune furnizorilor de serviciu universal întreprinderea măsurilor specifice, acolo unde este cazul, pentru a asigura accesul și posibilitatea utilizatorilor finali cu handicap de a beneficia de serviciile de informații privind abonații și de registrele abonaților în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali.

VI. CONDIȚII ȘI PROCEDURA DE FURNIZARE A ACCESULUI LA TELEFOANELE PUBLICE CU PLATĂ, INCLUSIV ACCESUL GRATUIT LA SERVICIILE DE URGENȚĂ

91. Furnizarea accesului la telefoanele publice cu plată, inclusiv accesul gratuit la serviciile de urgență, se va realiza de către furnizorul de serviciu universal desemnat cu obligații de furnizare a acestor servicii impuse de către Agenție.

92. În scopul satisfacerii necesităților rezonabile ale utilizatorilor finali și în conformitate cu Programul național de implementare a serviciului universal, Agenția va impune furnizorilor de serviciu universal obligații de asigurare cu telefoane publice cu plată, în vederea acoperirii geografice corespunzătoare prin instalarea unui număr suficient de telefoane publice, de asigurare a accesibilității acestor telefoane pentru utilizatorii cu handicap și a calității serviciilor.

93. Agenția are dreptul să nu impună obligațiile de instalare a telefoanelor publice pentru întreg teritoriul Republicii Moldova sau pentru o parte a acestuia, în cazul în care

consideră că setul minim de servicii incluse în serviciul universal sau alte servicii comparabile sînt suficient de accesibile. Pentru luarea acestei decizii Agenția va respecta procedura de consultare publică prevăzută de legislația în vigoare.

94. Furnizorii de serviciul universal au obligația să asigure utilizatorilor finali posibilitatea de a efectua, în mod gratuit și fără a folosi nici un mijloc de plată, apeluri de urgență de la telefoanele publice cu plată, utilizând Numărul de Urgență Unic „112” sau alte numere naționale de urgență prevăzute în Planul Național de Numerotare al Republicii Moldova.

95. Furnizorii de serviciu universal au obligația să asigure utilizatorilor finali cu handicap accesul prin telefoanele publice cu plată la serviciile publice de comunicații electronice, inclusiv accesul gratuit la serviciile de urgență, serviciile de informații și directoriu, similare cu cele oferite celorlalți utilizatori finali.

96. Furnizorii de serviciu universal vor semna, după necesitate, contracte cu proprietarii localurilor în spațiile cărora vor fi instalate telefoanele publice.

VII. STABILIREA TARIFELOR PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI UNIVERSAL

97. Pentru furnizarea serviciului universal se vor aplica tarife stabilite de către furnizorul de serviciu universal și fundamentate în funcție de cost, cu excepția serviciilor de urgență și, după caz a serviciilor de informație, care vor fi furnizate gratuit.

98. Agenția monitorizează evoluția și nivelul tarifelor serviciilor incluse în serviciu universal, în special în legătură cu nivelul general al prețurilor și al veniturilor utilizatorilor.

99. Agenția are dreptul de a obliga furnizorii de serviciu universal să aplice tarife comune, inclusiv prin stabilirea unei medii pe zone geografice, pe teritoriul național, având în vedere condițiile specifice, sau să respecte anumite plafoane tarifare sau formule de control a creșterii tarifelor.

100. Agenția are dreptul de a obliga furnizorii de serviciu universal să ofere utilizatorilor finali anumite opțiuni tarifare sau pachete tarifare diferite de cele practicate în condiții comerciale normale, în special pentru a asigura posibilitatea persoanelor cu venituri reduse sau cu nevoi sociale speciale de a avea acces la serviciile publice de comunicații electronice și de a utiliza aceste servicii. Categoriile de persoane care beneficiază de opțiunile tarifare sau pachetele tarifare specifice ce stabilesc de Guvern.

101. Condițiile în care utilizatorii finali beneficiază de tarifele prevăzute la pct. 100. sunt transparente, se publică și se aplică în mod nediscriminatoriu de către furnizorii de serviciu universal cu obligația de a aplica asemenea tarife.

102. Agenția are dreptul de a impune modificarea sau renunțarea la anumite tarife sau scheme tarifare, cu respectarea procedurii de consultare prevăzute de legislația în vigoare.

103. Agenția are dreptul de a stabili scheme pentru plafoane tarifare sau calcularea mediei geografice sau alte scheme similare pentru unele sau toate serviciile incluse în serviciul universal.

VIII. FACILITĂȚI ȘI ÎNLESNIRI OFERITE LA FURNIZAREA SERVICIULUI UNIVERSAL

104. În vederea îndeplinirii obiectivului privind asigurarea accesibilității serviciilor de acces la rețeaua publică de comunicații electronice, la un punct fix sau la un mijloc rezonabil de acces la serviciul public de comunicații electronice, pentru anumite categorii defavorizate de utilizatori, Agenția va impune furnizorilor de serviciu universal desemnați în condițiile prezentului Regulament obligația de a acorda facilități pentru serviciul de acces la rețeaua publică de comunicații electronice, la un punct fix, precum și obligația de a oferi înlesniri aplicabile în caz de neplată a facturii telefonice, familiilor care, din cauza veniturilor reduse sau a nevoilor sociale speciale, necesită o protecție suplimentară.

105. Furnizarea serviciului universal nu poate fi condiționată de furnizarea altor servicii sau facilități suplimentare, decât dacă aceste sunt necesare furnizării serviciilor incluse în serviciul universal și/sau facilităților oferite la furnizarea serviciului universal sau dacă serviciile sau facilitățile suplimentare au fost solicitate în mod expres de către abonați.

106. În scopul monitorizării și controlului de către abonați a cheltuielilor ocazionate de plata tarifelor serviciilor incluse în serviciul universal și evitării deconexiunii nejustificate, furnizorii de serviciu universal au obligația să asigure următoarele facilități:

- 1) gratuit sau contra plată, după caz, facturarea detaliată;
- 2) la cerere și gratuit, restricționarea selectivă a inițierii de apeluri de un anumit tip sau către anumite tipuri de numere;
- 3) modalități de plată în avans;
- 4) plata eșalonată a tarifelor de conexiune la rețeaua publică de comunicații electronice;
- 5) măsuri de prevenire a neachitării facturii.

107. În cazul în care furnizorul de serviciu universal acordă servicii și facilități suplimentare celor prevăzute la p.106. ei vor stabili termeni și condiții astfel încât abonatul să nu fie obligat să plătească pentru serviciile sau facilitățile, suplimentare, care nu sînt necesare, pentru serviciul solicitat.

108. La solicitare, abonaților li se vor oferi servicii sau facilități suplimentare față de cele prevăzute la pct. 106. în mod gratuit sau la un tarif rezonabil stabilit de furnizor.

109. Furnizorul de serviciu universal va elibera gratuit, odată pe lună, factura detaliată standardizată a serviciilor efectiv furnizate abonatului pentru ultima lună, care va include, dar nu se va limita la următoarea informație:

- 1) perioada de facturare;
- 2) direcțiile apelurilor efectuate:
 - a) naționale;
 - b) internaționale;
 - c) spre alți furnizori (acces la Internet, acces la rețele mobile etc.);
 - d) spre servicii cu tarif special;
- 3) durata apelurilor pe direcții, inclusiv locale;
- 4) plata pentru abonament și apelurile realizate.

110. La solicitarea abonatului, cu prezentarea de către acesta a actului de identitate, furnizorul de serviciu universal va elibera abonatului, gratuit sau contra unui tarif stabilit de furnizorul de serviciu universal și aprobat de Agenție, factura detaliată pentru o perioadă de până la ultimele 4 luni, care suplimentar la informația prevăzută la pct. 110. va include, dar nu se va limita la următoarele:

- 1) data și ora efectuării apelurilor, după caz tranșa orară;
- 2) numerele apelate;
- 3) numărul total de apeluri.

111. La cererea abonatului și cu acordul furnizorului facturile detaliate pot fi prezentate abonatului în formă electronică în condițiile stabilite de aceștia.

112. Facturile detaliate vor conține informații numai despre serviciile furnizate contra plată. Apelurile gratuite inițiate de către abonat, inclusiv apelurile de urgență, nu vor fi incluse în aceste facturi.

113. Pentru categoriile de persoane stabilite de către Guvern care, datorită veniturilor reduse sau nevoilor sociale speciale, necesită o protecție suplimentară, Agenția are dreptul de a impune furnizorilor de serviciu universal obligația de a oferi acestor persoane înlesniri, aplicabile în caz de neplată a facturii telefonice.

114. Înlesnirile vor fi prevăzute expres în contractele încheiate, prin titularul contractului membru al familiei care face parte din categoriile prevăzute la pct. 113. și vor include, dar nu se vor limita la următoarele:

- 1) sumele datorate de abonat să nu fie purtătoare de dobânzi, majorări sau penalități;
- 2) deconexiunea de la rețeaua publică de comunicații electronice să nu aibă loc mai devreme de expirarea termenului stabilit în prealabil de Agenție, calculat de la suspendarea furnizării serviciului;
- 3) pe toată durata cât serviciul este suspendat, abonatul să poată iniția sau primi apeluri care nu presupun nici o plată din partea sa și să nu datoreze furnizorului nici un fel de tarife;
- 4) reluarea furnizării serviciului, indiferent dacă se realizează după suspendare sau după deconexiune, să se facă în mod gratuit, după achitarea de către abonat a facturii a cărei neplată a atras suspendarea.

115. Agenția aprobă măsurile specifice pe care furnizorii de serviciu universal au dreptul să le aplice în cazul neplății facturii telefonice pentru utilizarea la un punct fix a rețelei publice de telefonie. Aceste măsuri se publică, vor fi proporționale și se aplică în mod nediscriminatoriu.

116. În măsura în care este posibil din punct de vedere tehnic, măsurile prevăzute la pct. 115. trebuie să asigure că orice suspendare a furnizării serviciului este limitată la serviciul în cauză. Fac excepție cazurile de fraudă, de întâzieri repetate ale plății sau de persistență în neplata facturii telefonice.

117. În toate cazurile, suspendarea furnizării, la un punct fix, a serviciului public de telefonie sau deconexiunea de la rețeaua publică de comunicații electronice, în caz de neplată a facturii telefonice, se va realiza doar în urma notificării abonatului de către furnizorul de serviciu universal. Deconexiunea de la rețeaua publică de comunicații electronice nu va avea loc mai devreme de 60 de zile de la suspendare, perioadă în care

este permisă doar inițierea sau primirea de apeluri care nu presupun nici o plată de către abonat.

118. Înlesnirile și facilitățile vor fi acordate, în mod transparent și nediscriminatoriu, tuturor familiilor stabilite de către Guvern și care depun o cerere tip în acest sens, aprobată de Agenție.

119. Familiile care încheie mai multe contracte având ca obiect furnizarea accesului la rețeaua publică de comunicații electronice, la un punct fix, vor putea opta pentru facilitarea și acordarea înlesnirilor doar pentru un singur contract.

120. Procedura și condițiile de acordare a facilităților și înlesnirilor pentru categoriile defavorizate de utilizatori, aplicabile în caz de neplată a facturii telefonice, vor fi stabilite în obligațiile impuse de Agenție furnizorului de serviciu universal.

121. Agenția are dreptul de a reține obligațiile de oferire a facilităților și înlesnirilor prevăzute de prezentul Regulament pe întregul teritoriu Republicii Moldova sau pe o parte a acestuia, în cazul în care aceste facilități și/sau înlesniri sunt larg accesibile.

IX. CALITATEA SERVICIILOR

122. Agenția are dreptul de a impune furnizorilor de serviciu universal realizarea anumitor obiective de performanță prin stabilirea indicatorilor de calitate a serviciului universal și a metodelor de măsurare și evaluare a parametrilor acestor indicatori.

123. Agenția are dreptul de a stabili indicatori de calitate suplimentari pentru furnizarea serviciilor incluse în serviciul universal către persoanele cu handicap.

124. În stabilirea acestor obiective Agenția va respecta procedura de consultare prevăzută de legislația în vigoare.

125. Agenția va monitoriza îndeplinirea de către furnizorii de serviciu universal a acestor obiective. În acest sens Agenția are dreptul de a dispune verificarea datelor privind realizarea obiectivelor de performanță printr-un audit independent, pe cheltuiala furnizorului de serviciu universal în cauză, pentru a asigura exactitatea și comparabilitatea datelor furnizate de către acesta, dar nu mai des decât o dată pe an.

126. Furnizorii de serviciu universal au obligația să transmită Agenției și să publice informațiile corespunzătoare și actualizate privind respectarea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului universal pe care au obligația să le furnizeze.

127. Agenția va stabili conținutul, forma, modul și termenii de transmitere și publicare a informațiilor prevăzute la pct. 126. pentru ca utilizatorii finali să beneficieze de informații complete, comparabile și ușor accesibile.