

Analiza Preliminară a Impactului de Reglementare (AIR) efectuată la proiectul Regulamentului de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali

I. INTRODUCERE

Prezenta Analiză Preliminară a Impactului de Reglementare (AIR) a fost elaborată de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, în continuare ANRCETI, în conformitate cu prevederile art. 13 din Legea cu privire la principiile de bază de reglementare a activității de întreprinzător nr. 235-XVI din 20.07.2006 /*Monitorul Oficial nr. 126-130/627 din 11.08.2006*/ și Metodologia de analiză a impactului de reglementare și de monitorizare a eficienței actului de reglementare, aprobată prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 1230 din 24.10.2006 / *Monitorul Oficial nr. 170-173/1321 din 03.11.2006*/.

AIR prezintă argumentarea în ceea ce privește necesitatea elaborării Regulamentului de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali, având în vedere impactul acestuia asupra utilizatorilor finali și furnizorilor de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice.

Asigurarea unui nivel ridicat de protecție a drepturilor utilizatorilor finali, inclusiv dreptul la confidențialitate 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 normativ al Republicii Moldova de reglementare al rețelelor și serviciilor publice de comunicații 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 bazată pe concurență trebuie să fie completată de dispoziții specifice care protejează drepturile utilizatorilor finali.

ANRCETI are misiunea de a contribui la plasarea utilizatorilor finali în centrul pieței de comunicații electronice prin sprijinirea și completarea legislației specifice, căutând să asigure că cetățenii pot profita pe deplin de avantajele pieței și că, în acest sens, siguranța și interesele lor economice sunt protejate în mod corespunzător, prin intermediul unor acțiuni și acte normative concrete.

II. SCOP ȘI OBIECTIVE

Scop: Scopul Regulamentului de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali, în continuare Regulament, este îmbunătățirea reglementării prin simplificarea și completarea cadrului de reglementare existent.

Obiective:

Obiectivul general: realizarea unei piețe care să mențină un echilibru între nivelul ridicat al protecției utilizatorilor finali, inclusiv al consumatorilor și, competitivitatea întreprinderilor ce activează în sectorul comunicațiilor electronice.

Obiective specifice:

- asigurarea unui nivel înalt de protecție a utilizatorilor finali;

- sporirea încrederii utilizatorilor finali în piața serviciilor publice de comunicații electronice și scăderea gradului de nesiguranță juridică în rândul utilizatorilor finali;
- sporirea stimulentei adresate utilizatorilor finali în favoarea efectuării de achiziții pe piața serviciilor publice de comunicații electronice.
 - promovarea intereselor utilizatorilor finali;
 - stimularea cererii pentru serviciile publice de comunicațiilor electronice;
 - creșterea varietății serviciilor și disponibilității serviciilor pentru utilizatorii finali;
 - crearea unor condiții care să asigure calitatea serviciilor publice de comunicațiilor electronice;
 - eficientizarea raporturilor contractuale între furnizorii de rețele și servicii publice de comunicații electronice și utilizatorii finali;
 - asigurarea transparenței informației și nediscriminării utilizatorilor finali;
 - eliminarea reglementărilor ineficiente și neproporționale (învechite) prin revizuirea acestora;
 - armonizarea bazei normative cu normele Uniunii Europene.

II. DEFINIREA PROBLEMEI

Până la moment reglementarea furnizării serviciilor de comunicații electronice se realizează prin Regulamentele în vigoare: Regulamentul prestării servicii de telefonie fixă, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație ANRCETI nr. 18 din 16.08.2001 (Monitorul Oficial nr. 1-3/1 din 04.01.2002) și Regulamentul prestării servicii de telefonie mobilă celulară GSM (Condițiile generale) aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație ANRCETI nr 16 din 24.05.2001 (Monitorul Oficial nr. 106 din 30.08.2001) elaborate și aprobate în baza Legii telecomunicațiilor nr.520 din 07.07.1995 care a fost abrogată în anul 2008.

În anul 2004 în Republica Moldova a avut loc liberalizarea sectorului comunicațiilor electronice fapt ce a condus la dezvoltarea concurenței tot mai mare și a ofertei de servicii de comunicații tot mai diversificată și care trebuie să fie realizată în paralel cu o acțiune având ca scop crearea unui cadru de reglementare armonizat care să asigure furnizarea de servicii de calitate. În același timp, noi provocări sociale au căpătat mai multă importanță, cum ar fi complexitatea sporită a luării deciziilor (supraîncărcarea cu informații; o mai mare responsabilitate transferată către consumatori după liberalizare; produse, servicii și publicitate tot mai elaborate), necesitatea de a evolua spre modele de consum mai sustenabile, oportunitățile și amenințările aduse de contractarea serviciilor la distanță.

Cadrul de reglementare ar trebui să evolueze odată cu progresele tehnologice, evoluția pieței și a cererilor utilizatorilor.

Cadrul de reglementare stabilit în 2001 a definit doar unele condiții și obligații de furnizare cât și de utilizarea a serviciilor de comunicații electronice vizînd doar două tipuri de servicii: de telefonie fixă și de telefonie mobilă și nu includ prevederi ce țin de furnizarea serviciilor publice de televiziune și de acces la Internet. Este de menționat faptul că majoritatea prevederile acestor reglementări sunt deja depășite sau contravin legislației în vigoare și necesită reactualizarea acestora pentru aducerea în concordanță cu cerințele legislației în vigoare vizînd protecția utilizatorului, inclusiv de armonizare la legislația comunitară și internațională avînd în vedere că serviciile de comunicații electronice sunt furnizate atît la nivel național cît și internațional. Pe o piață concurențială, ar trebui ca anumite obligații vizînd

protecția utilizatorului final să se aplice tuturor întreprinderilor care furnizează servicii de comunicații electronice accesibile publicului, astfel utilizatorii finali vor profita pe deplin de mediul concurențial și vor putea să facă alegeri bine informate atunci când acest lucru este în interesul lor.

Revizuirea reglementărilor precitate este dictată și de faptul că de la aprobarea acestora, în 2001, evoluțiile rapide tehnologice, juridice și ale mediului de afaceri au adus noi provocări în ceea ce privește protecția intereselor economice ale utilizatorilor finali. Amploarea contractării serviciilor de comunicații electronice, în comparație cu anul 2001, a crescut în mod semnificativ. Tehnologia permite utilizatorilor finali să beneficieze de servicii la o scară fără precedent. Din ce în ce mai mult, cetățenii își fac alegere, fără a fi pe deplin conștienți de riscurile implicate.

Consolidarea încrederii utilizatorilor finali este esențială pentru dezvoltarea sectorului de comunicații electronice. Din cauza lipsei de încredere, datorată și lipsei unui cadru de reglementare actualizat, utilizatorii finali ezită să facă achiziții să adopte noi servicii. Dacă nu se răspunde acestei lipse de încredere, ea va continua să încetinească dezvoltarea de utilizări inovatoare ale noilor tehnologii, să acționeze ca un obstacol în calea creșterii economice și să împiedice sectorul să se bucure de beneficiile potențiale.

În plus, prin adoptarea Legii comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15.11.2007 (în continuare Legea nr.241/2007) s-a creat o bază juridică nouă pentru o abordare modernizată și globală a protecției drepturilor utilizatorilor finali. Legea nr.241/2007 (art. 13), pune în sarcina ANRCETI, inclusiv, și obligația de a întreprinde acțiuni de protecție a utilizatorilor finali prin elaborarea reglementărilor speciale, astfel încât o autoreglementare a acestui domeniu sau limitarea sarcinii ANRCETI doar la realizarea unor monitorizări și/sau controale nu contravine atribuțiilor ANRCETI.

Așa fiind, în pofida obiectivului Regulamentelor în vigoare de a asigura protecția drepturilor utilizatorilor finali, există diferențe considerabile între prevederile Regulamentelor și normele în vigoare. Prin urmare, ANRCETI, în temeiul art. 13 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 241/2007 și art. 28 lit. f) din Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003 (în continuare Legea nr.105/2003), are atribuția de a asigura, prin reglementările sale, ca utilizatorii finali să nu se găsească în situația în care să se confrunte cu aplicarea necorespunzătoare a clauzelor contractuale ca consecință a nerespectării legislației de către furnizori, datorată, inclusiv și percepției diferite a acesteia de către părțile contractante, ca rezultat a unui mediu juridic fragmentat care generează un context de incertitudine juridică și de protecție inegală a persoanelor. Acest lucru constituie un factor de descurajare pentru întreprinderile, în special IMM-uri, care doresc să își extindă activitățile, cu atât mai mult că în contextul Strategiei de dezvoltare a sectorului întreprinderilor mici și mijlocii pentru anii 2012-2020, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 685 din 13.09.2012, autoritățile publice trebuie să contribuie la dezvoltarea acestora.

Astfel considerăm că obiectivul general al revizuirii reglementărilor existente constă în realizarea unei piețe care să mențină un echilibru între nivelul ridicat al protecției utilizatorilor finali, inclusiv al consumatorilor și, competitivitatea întreprinderilor ce activează în sectorul comunicațiilor electronice.

Cu alte cuvinte, încrederea utilizatorilor finali în piața comunicațiilor electronice trebuie întărită prin asigurarea unui nivel ridicat de protecție al acestora. Utilizatorii finali trebuie să fie capabili să se bazeze pe drepturile oferite de legislație și să apeleze la măsuri de remediere eficiente dacă există nereguli.

Revizuirea legislației în domeniul protecției utilizatorilor finali asigură o oportunitate de modernizare a regulamentelor existente de furnizare a serviciilor, pentru a simplifica și îmbunătăți cadrul de reglementare pentru furnizori și utilizatori și pentru a îmbunătăți sau

extinde protecția oferită utilizatorilor finali. Această acțiune este în conformitate deplină cu modernizarea legislației – Codul civil (în redacția Legii pentru modificarea și completarea unor acte legislative nr. 23 din 01.03.2012), Legea privind protecția consumatorilor (în redacția Legii pentru modificarea și completarea unor acte legislative nr. 140 din 28.07.2011) și Legea privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii nr. 256 din 09.12.2011 cât și cu Directiva 2002/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electrocomunicații (JO L 108, 24.4.2002, p. 51) care stabilește că calitatea și prețul sunt factori determinanți într-o piață concurențială, iar autoritatea de reglementare ar trebui să poată monitoriza, să fie în măsură să controleze calitatea serviciilor și să poată lua măsurile adecvate considerate necesare.

În acest scop, sunt revizuite regulamentele, ca un tot unitar, pentru a identifica lacunele de reglementare și deficiențele care le afectează, precum și problemele specifice.

De asemenea, în scopul identificării problemelor care necesită implicarea ANRCETI, cât și a opțiunilor de intervenție de reglementare, ANRCETI a efectuat analiza situației sectorului de comunicații electronice, a segmentelor de telefonie mobilă și fixă, Internet și a serviciilor de programe audiovizuale.

Circumstanțe

ANRCETI, prin Hotărârii Consiliului de Administrație nr. 278 din 17.11.2009 privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice (Monitorul Oficial nr.187-188/836 din 18.12.2009), a obligat furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice de a măsura și a asigura valoarea parametrilor de calitate și de a publica, în oficiile comerciale și pe paginile sale de Internet, informațiile privind asigurarea calității serviciilor publice de comunicații electronice.

Prin Hotărârea menționată au fost stabiliți, inclusiv și parametrii administrativi ce se referă la numărul de reclamații privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului și referitor la corectitudinea facturării serviciilor (taxări servicii) furnizate. Conform rapoartelor trimestriale privind calitatea serviciilor de comunicații electronice, pentru ani 2011-2012 parametrii: reclamații privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului și reclamații privind corectitudinea facturării (taxări servicii) parvenite în adresa furnizorilor de la utilizatorii finali au avut valorile după cum urmează:

a) pentru serviciile de telefonie mobilă furnizate de 3 furnizori la un număr de 3 886 279 de abonați:

- rata reclamațiilor privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului au avut o valoare de până la 0,2% sau circa 4 500 de reclamații trimestrial;
- rata facturilor reclamate au avut o valoare de până la 0,15% sau circa 3 500 de reclamații trimestrial.

Furnizor	Numărul de abonați	Reclamații taxări servicii trim. II. 2012, %	Numărul de reclamații taxări servicii
”Moldtelecom” SA	269.179	0,04 %	107
ÎM ”Orange Moldova” SA	2.126.141	0,15 %	3189
ÎM ”Moldcell” SA	1.490.959	0,01 %	149

b) pentru servicii de telefonie fixă furnizate la un număr de circa 1 168 035 de abonați:

- rata reclamațiilor privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului au avut o valoare de pînă la 0,06% la furnizorii mari și pînă la 1% la cei mici sau circa 700 de reclamații trimestrial;
- rata facturilor reclamate au avut o valoare de pînă la 2,0% la furnizorii mici, și pînă la 0,1% la furnizorii mari sau în total circa 370 reclamații trimestrial.

Furnizor	Numărul de abonați	Reclamații taxări servicii trim. II. 2012, %	Numărul de reclamații taxări servicii
"Moldtelecom" SA	1.124.793	0,006 %	67
ÎM "Orange Moldova" SA	12.478	0,5 %	62
"Arax-Impex" SRL	12.555	0,5 %	63
ÎM "Sun Communications" SRL	18.209	1 %	182

De asemenea pe parcursul anului 2011, la ANRCETI au fost înregistrate **170** de petiții individuale și colective de la utilizatorii finali de servicii de comunicații electronice, inclusiv în rezultatul analizei **40** sau **23,5%** sunt de la utilizatorii de servicii de telefonie fixă; **39** petiții (**22,9%**) - de servicii de telefonie mobilă; **27 (15,9%)** - de servicii Internet; **22** petiții (**12,9%**) - de servicii de televiziune, **2 (1,2%)** de servicii de radiodifuziune, 40 altele.

Fiind destul de variată tematica adresărilor, totuși cea mai stringentă problemă abordată de utilizatori, la fel ca și în anul 2010, cu o tendință de creștere substanțială ia revenit numărului de semnături ai petițiilor care s-au expus asupra modului de furnizare a serviciilor de telefonie și Internet, acțiunilor abuzive de încălcare a clauzelor contractuale de furnizare a serviciilor, ale actelor normative. Trebuie de remarcat, că în anul 2011, actualitatea a avut-o sesizările expuse în petiții colective și individuale, prin care petiționarii și-au exprimat dezacordul cu majorarea de tarife pentru serviciile din domeniul comunicațiilor electronice. O parte considerabilă a petițiilor conțin pretenții față de calitatea serviciilor, sau disfuncționalități apărute în furnizarea serviciilor de telefonie, TV sau acces la Internet, dezacordul în legătură cu deconectarea ilegală de la rețea/ restricționare de acces la rețea.

Analiza activității de soluționare a petițiilor în anul 2011 conduce la următoarele concluzii:

- numărul petițiilor este mai mare decât în anul 2010 (170 petiții față de 117 înregistrate în 2010);
- ponderea modului de adresabilitate directă a crescut (113 față de 57 remise prin intermediul altor instituții) ceea ce dovedește sporirea gradului de cunoaștere a domeniului de activitate a ANRCETI.

De asemenea conducerea ANRCETI a avut întrevederi cu cetățenii, la solicitarea acestora, în cadrul programului de audiențe. Raportându-ne la problemele care au făcut obiectul audiențelor, este de reținut că principalele domenii de interes au fost: acțiuni abuzive din partea furnizorilor, dezacordul cu unele clauze contractuale stipulate în contractele de prestare a

serviciilor de comunicații electronice ale furnizorilor, majorare de tarife pentru serviciile furnizate de către operatori.

În cadrul ANRCETI funcționează o „linie telefonică verde” cu apel gratuit, menirea căreia rezidă în oferirea utilizatorilor a informațiilor detaliate și operative despre drepturile acestora, obligațiile furnizorilor de servicii, recepționarea reclamațiilor utilizatorilor care consideră că drepturile sale au fost lezate. Astfel, în anul 2011, au fost recepționate 33 adresări (față de 12 pentru perioada de raportare 2010) prin intermediul „liniei telefonice verzi”.

Având în vedere obiectul petițiilor și reclamațiilor parvenite de la utilizatorii serviciilor de comunicații electronice, cât și întru realizarea atribuțiilor sale ANRCETI încă în anul 2009 a solicitat tuturor furnizorilor prezentarea contractelor tipizate de furnizare a serviciilor.

În urma analizei conținutului contractelor s-a stabilit următoarele.

1) contractele nu prevedeau următoarele cerințe stabilite prin Legea nr.241/2007 și Legea nr.105/2003:

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;

De 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. Astfel de clauze contravin art.10 lit. j) din Legea nr.105/2003, în sensul că utilizatorul nu beneficiază de dreptul de a fi despăgubit pentru daunele cauzate de serviciile care nu corespund cerințelor declarate ori clauzelor contractuale, precum și de drepturile prevăzute din Legea nr.105/2003. Totodată, prin aceasta se creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract, în detrimentul utilizatorului final, ce contravine Legii nr.105/2003.

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 de servicii de deservire tehnică;

e) prețurile și tarifele pentru serviciile de deservire, modul de aplicare a acestora. Totodată, în unele contracte prețurile și tarifele pentru servicii sunt stabilite în Lista de prețuri sau ordine interne ale furnizorilor care nu sunt parte integrantă a contractului, aceasta contravine articolului precitat din Legea nr.241/2007, care stabilește că contractele în formă scrisă trebuie să conțină prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu,

f) metoda de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor (art.58 alin.(1) lit. g) din Legea nr.241/2007). Unii furnizori limitează aplicarea procedurii de soluționare a litigiilor la anumite chestiuni (de pildă, problemele de facturare a serviciilor);

2) contractele nu respectau:

a) prevederile art.58 alin.(2) și (3) din Legea nr.241/2007 privind modificarea sau rezilierea contractelor din inițiativa sau din vina furnizorului. Astfel, furnizorii nu respectă termenul de 30 de zile pentru preavizarea modificării contractului (tarife, condiții de plată etc.),

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 cerințelor actului juridic (art.752 din Codul Civil). 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 parametri prestabiliți, dar fără a-și asuma responsabilitatea neîndeplinirii corespunzătoare a serviciului, în lipsa cauzelor de forță majoră, ceea ce încalcă prevederile din Legea nr.105/2003 și art.20 alin.(2) lit. b) din Legea nr.241/2007. Totodată această practică contravine art.718 lit. d) din Codul Civil, care interzice furnizorului de a modifica prestația promisă ori de a se abate de la executarea ei dacă modificarea sau abaterea nu se poate pretinde celeilalte părți (utilizatorului final),

d) interdicția (în contractele în care utilizatorul final este persoană fizică) de a include clauze prin care i 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, ceea ce contravine art.719 lit. f) din Codul Civil;

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 (contravine art.718 lit. g) din Codul Civil).

Totodată, în cazul rezilierii contractului furnizorii își rezervă dreptul de a nu restitui avansul, ceea ce contravine art. 943 alin.(2) și art.978 alin.(2) din Codul Civil. 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. Este de remarcat că art.719 lit. e) din Codul Civil interzice furnizorului de a cere despăgubiri care depășesc prejudiciul real al furnizorului, precum și introducerea unor clauze care să nu permită utilizatorului (de exemplu, plata de garanție se plătește necondiționat în cazul rezilierii contractului până la expirare) să dovedească că nu s-a produs nici un prejudiciu sau nici o diminuare a valorii ori că acestea sînt substanțial mai reduse decît valoarea globală;

f) interdicția de a nu prelungi tacit termenul de valabilitate al contractelor pe un termen mai mare de un an (art.719 lit. j) liniuța a doua din Codul Civil).

3) *obligația de informare a furnizorilor:*

a) în scopul oferirii utilizatorilor finali posibilității de a decide asupra alegerii serviciilor de comunicații electronice destinate publicului, furnizorii nu executau obligația de a pune la dispoziția publicului informații actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și celelalte condiții de furnizare a rețelelor și serviciilor (art.59 alin.(1) din Legea nr.241/2007);

b) contractele oferite utilizatorilor finali nu corespund cerințelor din Legea nr.105/2003, nefiind întocmite corespunzător (caracterele sunt mici). Contractul semnat de utilizator final, ca regulă, nu conține toate condițiile de furnizare a serviciului, făcînd referire la alt/e act/e care nu este/sunt cunoscut/e și semnat/e de către utilizator, la fel contractele cuprind clauze neclare și neechivoce, ceea ce încalcă drepturile în Legea nr.105/2003;

c) 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 prevăzute la art.58 alin.(1) din Legea nr.241/2007. Astfel de practici creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract, în detrimentul utilizatorului final.

4) *ofertele publice:*

a) ofertele publice, promovate de furnizori, nu conțin informații cu privire la tarifele de conectare, utilizare, deservire, precum și facilitățile tarifare și schemele tarifare speciale (art.59

alin.(2) din Legea nr.241/2007). Totodată, ofertele publice nu includ condițiile contractuale standard, inclusiv durata minimă a contractului (art.59 alin.(2) lit.e) din Legea nr.241/2007);

b) 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. Lipsesc 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 (art.12 alin.(2) și art.16 lit.a) și f) din Legea nr.105/2003);

c) ofertele publice, în cadrul campaniilor de atragere a noilor clienți, ce 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), încalcă prevederile art.21 alin.(1) din Legea nr.241/2007, care interzic furnizarea serviciilor de comunicații electronice în baza unor tarife discriminatorii (adică, tarifele pentru același tip de serviciu furnizat unor categorii similare de utilizatori, devine, în acest context, nejustificat disproportionat).

Ca rezultat ANRCETI a decis să elaboreze și să aprobe prin Hotărârea sa un Ghid pentru furnizori, care să includă linii directoare de implementare a legislației în domeniul protecției utilizatorilor finali (inclusiv utilizatorilor) care să fie ușor de înțeles atât de către furnizorii de servicii de comunicații electronice, cât și de utilizatorii finali, având ca scop oferirea protecției adecvate a utilizatorilor finali fără a crea bariere nejustificate în calea furnizorilor de comunicații electronice.

În temeiul acestei hotărâri, furnizorilor li s-a recomandat să includă în contractele încheiate cu utilizatorii finali clauzele minime obligatorii și să nu admită prezența în contractele încheiate a clauzelor abuzive, în sensul definit în Legea nr.105/2003, să informeze în scris utilizatorul final abonat despre modificările în condițiile contractului cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul acestuia de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazurilor în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizator. Furnizorii urmau să informeze ANRCETI despre executarea hotărârii menționate, iar ulterior să reîncheie, la solicitarea utilizatorilor finali, contracte noi.

Având în vedere caracterul provizoriu și recomandabil al hotărârii menționate, din cei 210 furnizori de servicii și/sau rețele de comunicații electronice, cărora le-au fost expediate scrisori de informare, numai 45 de furnizori au prezentat ANRCETI contractele tip de furnizare a serviciilor. ANRCETI, repetat a verificat contractele tip prezentate de către furnizori și a constatat că o parte din prevederile contractelor tip, au fost aduse în corespundere cu Hotărârea menționată. Totodată, în unele din ele lipsesc prevederi ce țin de: serviciile de deservire tehnică aferente obiectului contractului, informația privind tarifele și prețurile aplicate la serviciile furnizate, conform contractului încheiat (majoritatea furnizorilor fac trimitere la liste de prețuri publicate pe pagina de Internet a întreprinderii), procedura de acordare a despăgubirilor, în cazul nerespectării de către furnizor a clauzelor contractuale și a altor prevederi legale din domeniu, modalitatea de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor.

Petițiile și reclamațiile parvenite de la utilizatori sunt condiționate în mare parte de lipsa de informație clară vizând condițiile de furnizare a serviciilor. Întreprinderile care furnizează servicii de comunicații într-un mediu competitiv pun la dispoziția publicului informații adecvate și actualizate privind aceste servicii, din motive de oportunitate și în interes comercial ceea ce de fapt adesea duce în eroare utilizatorul. Autoritatea de reglementare ar trebui să poată cere publicarea acestor informații, în cazul în care se demonstrează că nu sunt realmente puse la dispoziția publicului sau sunt insuficiente sau ne transparente.

Măsurile de asigurare a transparenței prețurilor, a tarifelor și condițiilor vor ajuta utilizatorii să facă cele mai bune alegeri și să beneficieze astfel din plin de concurență.

Disponibilitatea serviciului telefonic este legată de informațiile primite de utilizatori cu privire la cheltuielile de folosire a telefonului, precum și la costurile relative de utilizare a telefonului, comparativ cu alte servicii, este legată, de asemenea, de capacitatea lor de a-și controla cheltuielile. Pentru aceasta este necesar de a asigura un nivel stabilit de facturare detaliată, posibilitatea oferită utilizatorilor de a restricționa selectiv anumite apeluri (precum apelurile cu preț ridicat pentru serviciile cu taxe majorate), posibilitatea de a-și controla cheltuielile prin intermediul mijloacelor de plată în avans și de a-și deconta cheltuielile prelabile de conectare.

Condițiile în vigoare nu impun furnizorilor să atenționeze abonații dacă se depășește o limită prestabilită de cheltuieli sau dacă apare o anomalie în structura apelurilor. Fapt ce condiționează adesea reclamații și litigii vizând corectitudinea facturării și neachitarea sumelor datorate de utilizatori.

Cu excepția cazurilor de întârziere a plăților sau de neplată a facturilor în mod persistent, utilizatorul ar trebui protejat de riscurile unei deconectări imediate de la rețea din cauza unei facturi neplătite și ar trebui să aibă în continuare acces la serviciile telefonice de bază până la rezolvarea litigiului, în special în cazul unei contestații privind facturarea serviciilor la un preț majorat.

Contractul este un instrument important pentru utilizatori, pentru asigurarea unui nivel minim de transparență a informațiilor și de securitate juridică. Marea majoritate a furnizorilor de servicii dintr-un mediu competitiv încheie contracte cu clienții lor din motive de oportunitate comercială. Utilizatorii ar trebui să se bucure în special de un nivel minim de siguranță juridică în relațiile lor contractuale cu furnizorul direct de servicii telefonice, astfel încât clauzele contractuale, condițiile, calitatea serviciilor, modalitățile de reziliere a contractului și de suspendare a serviciului, măsurile de compensare și modalitatea de reglementare a litigiilor să fie prevăzute de contract.

O barieră importantă referitoare la reglementare este cea creată de fragmentarea prevederilor legale care reglementează tranzacțiile în care sunt implicați utilizatorii finali/consumatorii. Efectele fragmentării se manifestă printr-un nivel scăzut de încredere a utilizatorilor finali în contractarea serviciilor. Scăderea nivelului de încredere a utilizatorilor finali se datorează diferitor cauze printre care cunoașterea insuficientă de către utilizatorii finali a drepturilor care le revin, percepția acestora că sunt puțin protejați de actele legislative în vigoare și că aplicarea legii și medierea conflictelor este dificil de realizat.

Considerăm că Regulamentul va sprijini punerea în aplicare a următoarelor prevederi legale:

- art. 8 alin. (6), art. 9 alin. (1) lit. a), u), r) și art. 10 lit. a), f), precum și art. 13 alin. (1) lit. a) în corelare cu art. 58-62 din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 51-54, art. 155),
- art. 3, art. 16, art. 21 alin. (1) și art. 28 lit. f) din Legea privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003 (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 176-181, art. 513),
- art. 2 alin. (2) lit. a) din Legea privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii nr. 256 din 9 decembrie 2011 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 38-41, art. 115),
- dispozițiile Codului civil al Republicii Moldova nr. 1107-XV din 6 iunie 2002 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr. 82-86, art. 661).

Noul Regulament sprijină politica de protecție a consumatorilor plasând cetățenii Republicii Moldova în centrul pieței serviciilor de comunicații electronice.

Elaborarea Regulamentului de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali se impune:

1) de jure de Legea 241-XVI din 15.11.2007 (*Monitorul Oficial nr. 51-54/155 din 14.03.200*), în continuare Legea nr.241/2007, Legea nr 105 din 13.03.2003 privind protecția utilizatorilor (*Monitorul Oficial 126-131/507 din 27.06.2003*), în continuare Legea nr. 105/2003, Legea privind actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale nr. 317-XV din 18.07.2003 (*Monitorul Oficial nr. 208-210/783 din 03.10.2003*), în continuare legea 317/2003;

2) în scopul corelării legislației naționale cu prevederile Directivei 2002/22/CE din 7 martie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații și Directivei 2009/136/CE din 25 noiembrie 2009 ale Parlamentului European și Consiliului.

Principalele probleme care urmează să fie soluționate prin Regulament sunt următoarele:

1) Informarea utilizatorilor finali

- lipsa de informații transparente, comparabile, fiabile și ușor de utilizat; cunoaștere și înțelegere insuficientă a principalelor drepturi și măsuri de protecție a utilizatorilor finali, atât de către utilizatori finali, cât și de către furnizori; incertitudine cu privire la gradul de credibilitate al „accesului rapid” (cum ar fi site-urile internet).

2) Drepturi ale utilizatorilor finali și măsuri de reparare

- protecție insuficientă a drepturilor utilizatorilor finali;
- necesitatea de a îmbunătăți protecția intereselor utilizatorilor finali;
- problemele cu care se confruntă utilizatorii finali atunci când încearcă să obțină măsuri de reparare.

În acest sens se propune elaborarea Regulamentului de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali.

Regulamentul ține seama de mediul social, economic și tehnic și de provocările emergente concomitente. În special, dispozițiile din cadrul Regulamentului vor căuta să abordeze aspecte legate de problema consumatorilor vulnerabili. Integrarea intereselor utilizatorilor finali (inclusiv a consumatorilor) are o prioritate de prim rang. Coordonarea cu celelalte acte legislative și normative incidente este un element cheie pentru garantarea faptului că interesele utilizatorilor finali sunt luate în considerare pe deplin.

Prezenta propunere ajustează cadrul de reglementare existent la *acquis*-ul UE din domeniu și consolidează drepturile utilizatorilor finali (în special în scopul de a ameliora accesibilitatea și de a promova o societate informațională accesibilă) și garantează faptul că piața serviciilor de comunicații electronice este demnă de încredere, asigură securitate juridică și un nivel ridicat de protecție pentru confidențialitatea persoanelor și a datelor personale ale acestora.

Propunerea nu alterează actualul domeniu sau concept al contractării serviciilor, ci este în conformitate cu cadrul legal al Republicii Moldova care are drept scop asigurarea faptului că intervențiile de reglementare rămân proporționale cu obiectivele politice urmărite și care face parte din strategia globală a Republicii Moldova de consolidare și realizare a protecției consumatorilor.

Prin adoptarea acestui Regulament se urmărește asigurarea unui nivel înalt de protecție a utilizatorilor finali de servicii publice de comunicații electronice în relațiile cu furnizorii de servicii publice de comunicații electronice, promovarea furnizării de informații clare, în special

în ceea ce privește transparența tarifelor și a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice, precum și asigurarea posibilității utilizatorilor finali de a accesa informații și/sau de a utiliza servicii potrivit propriilor decizii.

Prevederile Regulamentului sunt obligatorii pentru furnizori, pentru utilizatorii finali, precum și pentru alte persoane implicate direct sau indirect în procesul de furnizare sau utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice în Republica Moldova.

Prevederile prezentului Regulament nu se aplică asupra raporturilor generate de efectul conținutului informației transmise prin rețelele de comunicații electronice, cum ar fi, conținutul paginilor de Internet (cu excepția conținutului paginilor de Internet ale furnizorilor în partea ce ține de informația privind serviciile furnizate), conținutul anunțurilor publicitare, conținutul apelurilor telefonice, conținutul mesajelor electronice, a textelor, ale altor mesaje, inclusiv conținutul informației transmise prin rețelele publice de comunicații electronice în cadrul realizării serviciilor cu tarif special *Premium Rate* sau cu acces gratuit *Free Phone*.

Regulamentul determină principiile generale de reglementare a relațiilor dintre furnizori și utilizatorii finali a serviciilor prin:

- stabilirea ordinii de contractare a serviciilor, care cuprind:
 - a) serviciul public de telefonie (fixă/mobilă);
 - b) serviciul public de acces la Internet;
 - c) serviciul public de retransmisie a programelor media audiovizuale;
- definirea drepturilor și obligațiilor esențiale ale furnizorilor;
- definirea drepturilor și obligațiilor esențiale ale utilizatorilor finali;
- desfășurarea modalității de examinare a reclamațiilor, precum și de soluționare a litigiilor dintre furnizori și utilizatori finali.

Totodată prin aceeași Hotărâre a Consiliului de Administrație a ANRCETI se vor abroga reglementările din a. 2001:

- Regulamentul prestării servicii de telefonie mobilă celulară GSM (Condiții generale), aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Telecomunicații și Informatică nr. 18 din 16 august 2001 (Monitorul Oficial, 2001, nr. 106);
- Regulamentul “Prestări servicii de telefonie fixă”, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Telecomunicații și Informatică nr. 18 din 16 august 2001 (Monitorul Oficial, 2002, nr. 1-3), alte reglementări considerate ca depășite și inutile.

III. GRUPURILE DE INTERESE.

Impactul reglementării care va fi introdus prin Regulamentul de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali va fi resimțit în măsuri diferite și adverse de câteva părți interesate:

- 1) utilizatorii finali de servicii de comunicații electronice;
- 2) furnizorii de rețele și servicii publice de comunicații electronice publice.

IV. EVALUAREA ABORDĂRILOR ALTERNATIVE

Întrucât, în conformitate cu art. alin. (1), (3), (4) și (6), art. 8 al Legii nr. 241/2007, reglementarea furnizării serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor se elaborează și se aprobă de către ANRCETI, se propun următoarele opțiuni:

- I. A nu face nimic
- II. Aplicarea instrumentelor de piață.

III. Reglementarea clasică

ALTERNATIVA	POSIBILE AVANTAJE	POSIBILE DEZAVANTAJE
<p>I.</p> <p>A nu face nimic</p>	<p>Nu au fost identificate</p>	<p>Nu vor fi soluționate problemele, descrise la cap. I, iar aceasta va rezulta în probleme ale utilizatorilor vizînd:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) informarea insuficientă a utilizatorului final sau chiar lipsa de informare vizînd drepturile și obligațiile atît a furnizorilor cît și a utilizatorilor la furnizarea serviciilor de comunicații electronice; 2) condiții contractuale neclare; 3) calitate joasă a serviciilor; 4) lipsa de răspundere a furnizorului pentru furnizarea necorespunzătoare a serviciului; 5) lipsa prevederilor ce țin de: serviciile de deservire tehnică, aferente obiectului contractului; 6) lipsa informației privind tarifele și prețurile aplicate la serviciile furnizate, conform contractului încheiat ; 7) lipsa procedurii de acordare a despăgubirilor, în cazul nerespectării de către furnizor a clauzelor contractuale și a altor prevederi legale din domeniu; 8) lipsa informației vizînd modalitatea de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor.
<p>II.</p> <p>Aplicarea instrumentelor de piață</p> <p>Autoreglementarea prin a permite furnizorilor să stabilească condiții și obligații pe care să le respecte la furnizarea serviciilor de comunicații electronice</p>	<p>Nu au fost identificate</p>	<p>Va fi tergiversată elaborarea condițiilor de furnizare și respectiv soluționarea chestiunilor abordate la cap. I. Furnizorul va include mai multe drepturi și mai puține obligații ale sale și mai multe obligații și mai puține drepturi ale utilizatorilor/consumatorilor.</p>

<p>III. Reglementarea clasică</p> <p>Aprobarea Regulamentului de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali</p>	<p>1) Va fi elaborat și actualizat cadrul secundar de reglementare privind furnizarea serviciilor de comunicații electronice ajustat la cerințele legislației în vigoare și armonizat la nivel comunitar;</p> <p>2) va fi posibil de soluționat mai rapid problemele ce pot apărea între furnizori și utilizatori;</p> <p>3) va fi posibil de evitat unele situații de incertitudine sau probleme ce eventual pot apărea între furnizori și utilizatori;</p> <p>4) va crește nivelul de informare a utilizatorului vizând condițiile de furnizare a serviciilor precum și a tarifelor pentru acestea;</p> <p>5) va crește calitatea serviciilor;</p> <p>6) alinierea la practicile altor țări în domeniul asigurării drepturilor omului, cu accent prioritar asupra asigurării libertății în alegere</p>	<p>Nu au fost identificate</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

V. COSTURILE ȘI BENEFICIILE ANTICIPATE ALE INTERVENȚIEI STATULUI

Costuri:

- după caz, cheltuieli aferente publicării Regulamentului de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali. Costurile respective vor fi suportate de către ANRCETI;
- costuri legate de aplicarea de către furnizorii de rețele și servicii publice de comunicații electronice la reexaminarea și modificarea, sau după caz, reîncheierea noilor contracte cu utilizatorii finali și publicarea condițiilor de furnizare a serviciilor de comunicații electronice. Costurile respective vor fi suportate de către furnizorii de servicii.

Beneficii:

- creșterea calității serviciilor de comunicații electronice;
- crearea condițiilor pentru încheierea noilor contracte cu furnizorul de servicii publice de comunicații electronice, în urma negocierii acestuia, în scopul îmbunătățirii relațiilor dintre utilizatori și furnizori;
- utilizatorii vor beneficia de informații utile în mod echitabil, în funcție de costuri și fără discriminare;
- claritatea clauzelor contractuale și a mijloacelor de soluționare a litigiilor și transparența tarifelor pentru utilizatori.
- evitarea unor neînțelegeri ce pot apărea în relațiile dintre utilizatorii și furnizorii serviciilor de comunicații electronice.

VI. STRATEGIA DE CONSULTANȚĂ

AIR preliminar și proiectul Regulamentului privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali a fost expus pe pagina de Internet a ANRCETI pentru consultarea cu persoanele interesate, astfel încât orice persoană să poată prezenta propuneri și obiecții pe marginea lui, la adresa electronica indicată pe site.

În cadrul consultărilor publice au parvenit recomandări și comentarii la AIR preliminar după cum urmează:

1) SRL ÎM „Orange Moldova”, consideră oportună intervenția ANRCETI pentru a soluționa problemele specifice cât și necesitatea actualizării reglementărilor din 2001 și se oferă să concluzeze cu ANRCETI pentru identificarea unor căi optime de abordare a subiectului în cauză.

2) SRL „ARAX-IMPEX”, consideră că dinamica creșterii numărului de petiții este un lucru absolut normal, numărul de petiții fiind în dependență directă de creșterea numărului de abonați. Totodată, aceștia cred că promovarea intereselor utilizatorilor finali ar trebui să se realizeze prin reglementări mai globale, spre exemplu prin accelerarea impunerii obligațiilor preventive furnizorului cu poziție dominantă pe piața accesului utilizatorului final la rețeaua de telefonie fixă și piața serviciilor de acces fizic la infrastructura asociată rețelelor de comunicații electronice.

3) ÎM „Sun Communications”, în linii generale consideră inutilă intervenția cu reglementări obligatorii pentru toți furnizorii din motivul că 90 % din piața de telecomunicații aparține operatorului istoric (S.A. „Modtelecom”) și respectiv în urma implementării acestei reglementări putem avea situația când utilizatorii finali vor fi investiți cu drepturi și privilegii care transferă echilibrul drepturilor și obligațiilor contractuale în defavoarea furnizorului.

Regulamentul privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali va avea impact asupra tuturor participanților pe piața serviciilor de comunicații electronice: 1) furnizorilor de servicii de comunicații electronice, 2) utilizatorilor finali.

În acest context, cu privire la oportunitatea aprobării de către ANRCETI a proiectului, precum și referitor la conținutul proiectului Regulamentului privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali, ANRCETI, prin scrisoarea sa cu nr. 27/09-3015 din 18.10.2012 a solicitat, deasemenea, avizul Ministerului Economiei și Agenției Naționale pentru Protecția Concurenței.

Ministerul Economiei susține, fără obiecții și propuneri AIR și Regulamentul dat.

Agenției Naționale pentru Protecția Concurenței consideră necesară emiterea acestei reglementări și a expus concret propuneri de îmbunătățire a Regulamentului.

Obiecțiile și propunerile legate de proiectul Regulamentului privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali vor fi examinate și incluse în Sinteza recomandărilor prezentate de către părțile interesate.

La data de 07.11.2012 ANRCETI a organizat o ședință de audiere publică vizavi de oportunitatea emiterii acestei reglementări la care au participat reprezentanți ai S.A. „Moldtelecom”, ÎM „Orange Moldova”, S.A., ÎM „Moldcell” S.A., S.R.L. „Arax Impex” și Î.M. „Sun Communications” S.R.L., toți cei care s-au expus la proiectul respectiv în cadrul consultărilor publice.

În cadrul ședinței reprezentanții furnizorilor s-au expus după cum urmează:

S.A., ÎM „Moldcell” - susține emiterea Regulamentului privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali. Referitor la AIR Preliminar nu sunt obiecții și comentarii.

S.R.L. "Arax Impex" - a menționat că nu sunt obiecții asupra AIR Preliminar.

Î.M. "Sun Communications" S.R.L. - a menționat că este binevenită elaborarea unui astfel de document pe motiv că acesta va reflecta necesitățile atât a furnizorilor cât și a utilizatorilor.

ÎM „Orange Moldova” SRL - consideră oportună elaborarea Regulamentului pe motiv că reglementările existente sunt deja depășite.

În cadrul ședinței s-a decis de a expune spre consultare repetată proiectul AIR Preliminar și de a înainta repetat, AIR Preliminar la Grupul de Lucru al Comisiei de Stat pentru reglementarea activității de întreprinzător. De asemenea ANRCETI va examina recomandările parvenite la Regulament și va întocmi sinteza respectivă, iar la necesitate, va organiza o ședință de audiere a recomandărilor parvenite în cadrul consultărilor publice a proiectului Regulamentului privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali și ne acceptate de ANRCETI.

VII. CONCLUZII

În urma analizei anterioare putem menționa că Opțiunea II va oferi cele mai mari beneficii și avantaje economice, politice și sociale. Astfel, se optează pentru Opțiunea II, care răspunde criteriului de planificare a unei reglementări bune, clare pentru utilizatori.

Implementarea prevederilor Regulamentului privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali va conduce la creșterea nivelului de protecție a utilizatorului final, la creșterea calității serviciilor, la creșterea nivelului de informatizare a utilizatorilor finali.

VIII.RECOMANDĂRI

Autorii AIR preliminare militează pentru Opțiunea II, întrucât aceasta întrunește toate standardele prevăzute pentru actele normative.

Elaborarea Regulamentului se bazează pe cerințele pieței, oferă cele mai mari avantaje, și nu reprezintă careva impact neproportional asupra unei categorii de utilizatori sau întreprinzători.

VII. SUMARUL ANALIZEI PRELIMINARE A IMPACTULUI DE REGLEMENTARE

După cum am menționat anterior în contextul *Legii comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15.11.2007 și Legii privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003* este necesar de elaborat și aprobat Regulamentul de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali.

La capitolul abordărilor alternative au fost identificate trei opțiuni:

1) Opțiunea I. A nu face nimic.

Opțiunea 1 nu prevede elabora și aproba Regulamentul de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali și nu prevede realizarea din partea statului a unor acțiuni, respectiv furnizorii vor continua să propună utilizatorilor contracte doar din motive de oportunitate comercială cu nivel minim de transparență a informațiilor și de nesiguranță juridică, condițiile, calitatea serviciilor, modalitățile de reziliere a contractului și de suspendare a serviciului, măsurile de compensare și modalitatea de reglementare a litigiilor ne fiind prevăzute de contract sau prevăzute incert.

În cazul acestei opțiuni nu sunt prevăzute careva costuri sau beneficii esențiale.

2) Opțiunea II. Aplicarea instrumentelor de piață.

Autoreglementarea prin a permite furnizorilor să stabilească condiții și obligații pe care să le respecte la furnizarea serviciilor de comunicații electronice.

Menținerea situației existente și a fragmentării actuale ar avea un efect negativ asupra pieței. Măsura non-legislativă, care constă în măsuri de sensibilizare și de autoreglementare, ar avea unele efecte pozitive minore pentru utilizatorii finali dar, în practică, fragmentarea legislativă ar diminua beneficiile pe care aceste măsuri le-ar aduce utilizatorilor finali și întreprinderilor, iar efectele negative ale fragmentării nu ar fi remediate.

Deși această opțiune ar îndepărta barierele de reglementare din cadrul pieței și ar reduce sarcina suportată de întreprinderi, aceasta ar transfera utilizatorilor finali, în special consumatorilor problema nesiguranței juridice, fapt care ar avea un impact negativ asupra încrederii acestora. Utilizatorilor finali, inclusiv consumatorilor li s-ar asigura, astfel, un nivel scăzut de protecție atunci când ar achiziționa servicii. Această opțiune ar crea probleme instanțelor judecătorești și nu ar îmbunătăți calitatea legislației.

3) OPȚIUNEA III

Opțiunea III prevede elaborarea Regulamentului de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali care constituie o abordare complexă de integrare a principiilor libertății și drepturilor omului în documentele de reglementare din domeniu și la toate nivelurile de adoptare și implementare a deciziilor.

Opțiunea ar aduce efecte pozitive din punct de vedere al unei mai bune funcționări a pieței și al unei mai bune reglementări. Beneficiile oferite de această opțiune se caracterizează prin clarificarea sau „ordonarea” legislației. Se preconizează că avantajele oferite de opțiunea dată vor fi, în general, mai importante decât costurile pe care le implică. Propunerea ar contribui din plin la o mai bună funcționare a pieței interne prin armonizare și fluidizare, reducerea sarcinii suportate de utilizatorii finali, în special al consumatorilor. Opțiunea ar spori, în general, încrederea utilizatorilor finali în achizițiile pe piața serviciilor de comunicații electronice, în special prin intermediul unor prețuri concurențiale și al unor oferte mai variate pentru utilizatori. Această opțiune ar îmbunătăți considerabil calitatea legislației și nivelul legislației în materie de protecție a consumatorilor, deoarece ar înlătura neconcordanțele și lacunele prin stabilirea unor norme și definiții comune.