

**SINTEZA RECOMANDĂRILOR**  
**la proiectul de hotărâre al Consiliului de Administrație ANRCETI**  
**privind reglementarea accesului către numerele independente de locație**

Perioada de consultare pentru Analiza preliminară a impactului de reglementare (AIR) a proiectului hotărârii Consiliului de Administrație cu privire la reglementarea accesului către numerele independente de locație, publicată pe pagina de internet a ANRCETI la data de 26 aprilie 2010, a expirat la data de 10 mai 2010.

Proiectul supus consultării are drept scop înlăturarea barierelor structurale și concurențiale, promovarea concurenței echitabile în calea furnizării serviciilor și/sau rețelelor de comunicații electronice și a infrastructurii asociate, prevenirea acțiunilor ce au ca obiectiv sau pot avea ca efect distorsionarea sau restrângerea concurenței în domeniul comunicațiilor electronice. Conform AIR, Agenția intenționează să emită reguli clare privind stabilirea tarifelor cu ridicata și cu amănuntul pentru apelurile telefonice către numerele independente de locație.

Analiza supusă consultării a cuprins următoarele sete de documente:

- a) Analiza Impactului de Reglementare (AIR) efectuată la proiectul de Hotărâre a Consiliului de Administrație ANRCETI privind reglementarea accesului către numerele independente de locație

Propunerile parvenite de la furnizorii de rețele publice comunicații electronice în cursul perioadei de consultare se referă la următoarele aspecte:

#### **I. Propunerile parvenite de la furnizorul de rețele publice de comunicații electronice Î.M. "Orange Moldova" S.A.**

##### ***1. Ratele de terminație a apelurilor inițiate în rețelele cu numere independente de locație***

**În cazul interconectării rețelei ce utilizează numere independente de locație cu alte rețele publice, utilizatorii numerelor independente de locație pot efectua apeluri spre aceste rețele publice, indiferent de faptul dacă se află pe teritoriul Republicii Moldova sau în afara hotarelor ei. Pentru terminarea apelurilor în rețelele publice sunt stabilite rate diferite, în funcție de faptul dacă apelurile sunt locale, naționale sau internaționale. Însă, furnizorii rețelelor publice nu au posibilitatea de a stabili dacă apelul de la numărul independent de locație a fost inițiat pe teritoriul Republicii Moldova sau în afara hotarelor ei, astfel încât să poată determina rata de terminație a apelului pe care trebuie să o aplice.**

**Totodată există un risc sporit ca numerele independente de locație să fie utilizate intenționat pentru tranzitarea traficului inițiat în rețelele terțe din afara hotarelor Republicii Moldova cu terminația în rețelele publice din Republica Moldova. Natura tehnologiei utilizate pentru furnizarea serviciilor prin numerele independente de locație face extrem de dificilă depistarea unor asemenea acțiuni. Prezentând apelurile inițiate în rețele terțe din afara hotarelor Republicii Moldova drept apeluri naționale, furnizorii de tranzit achită furnizorilor rețelelor publice din Republica Moldova o rată de terminație a apelurilor mai mică, fapt care echivalează cu sustragerea unei părți a veniturilor acestor rețele. Oferind serviciul de tranzit sub nivelul ratei de**

**terminație a apelurilor internaționale, furnizorii de tranzit pot atrage o parte majoră a traficului internațional de intrare, fapt care ar putea cauza congestie în rețelele lor și respectiv probleme în apelarea din străinătate a utilizatorilor din Republica Moldova. De remarcat că conform art. 2 al Legii comunicațiilor electronice, serviciul furnizat cu utilizarea numerelor independente de locație reprezintă „serviciul public de telefonie”. Prin urmare, aceste numere nu pot fi utilizate pentru furnizarea serviciilor cu ridicata către alți furnizori, cum ar fi serviciul de tranzit.**

**În opinia noastră, interesul furnizorilor și utilizatorilor față de serviciile furnizate cu utilizarea numerelor independente de locație este determinat de posibilitatea de a efectua apeluri internaționale. În acest context, considerăm necesară de asemenea reglementarea modului în care rețelele publice din Republica Moldova trebuie să trateze apelurile inițiate de la numerele independente de locație, și anume tratarea tuturor acestor apeluri drept apeluri internaționale de intrare.**

Acceptarea propunerilor: Nu se acceptă

Diferența de prețuri pentru terminarea traficului național și cel inițiat în străinătate nu este cauzată de diferență în costurile de terminare. Furnizorii tradiționali au stabilit de sine stătător prețuri pentru terminarea traficului internațional cu mult peste cele pentru terminarea traficului de terminare național.

Propunerea de a discrimina traficul de terminare în funcție de origine vine din constatarea tradițiilor deja stabilite de furnizori și din dorința de a proteja extra veniturile obținute din rate pentru terminarea traficului internațional mult peste costuri. La rândul său nici o prevedere legală nu admite posibilitatea de discriminare a traficului în funcție de origine și niciuna nu prevede posibilitatea de a se garanta veniturile sau pozițiile de piață a careva categorii de furnizori.

Legea comunicațiilor electronice prevede că Agenția, pentru îndeplinirea sarcinilor de reglementare, în special a celor menite să asigure o concurență efectivă, va asigura neutralitatea reglementărilor sale din punctul de vedere al tehnologiei aplicate.

Prin urmare nu există teme ca furnizorii de servicii independente de locație să fie discriminați la furnizarea serviciului de terminare în raport cu furnizorii tradiționali.

Mai mult, este dreptul utilizatorilor finali de a beneficia de pe urma creșterii concurenței și inovației tehnologice, iar obligația Agenției este de a proteja acest drept.

Un exemplu când interesele utilizatorilor au prevalat asupra stereotipurilor de păstrare a prețurilor înalte pentru protejarea veniturilor operatorilor este exemplul Uniunii Europene, unde Comisia Europeană a dispus reducerea chiar forțată a prețurilor pentru serviciile de roaming în spațiul UE.

De asemenea este de notat viziunea comună a regulatorilor europeni asupra întrebărilor legate de VoIP (voce prin protocol IP)<sup>1</sup>. Prin aceasta, s-a determinat că statele UE vor trata serviciile VoIP (care tehnic pot fi independente de locație) nu

---

<sup>1</sup> ERG Common Position on VoIP – ERG (07) 56 rev2

mai puțin favorabil decât serviciile de telefonie fixă tradițională, iar posibilitatea de nomadicitate (de a utiliza serviciile independent de un loc geografic) este un avantaj pentru utilizator și nu trebuie împiedicată. Mai mult, poziția comună stabilește că nu trebuie împiedicată nici posibilitatea utilizării acestor servicii peste hotarele țării.

## **2. Apeluri de urgență**

Potrivit art. 2 al Legii comunicațiilor electronice, noțiunea de „serviciu public de telefonie” cuprinde serviciul care permite inițierea sau primirea de apeluri, inclusiv prin protocolul IP. Articolul 64 al Legii comunicațiilor electronice obligă furnizorii care oferă asemenea servicii să asigure efectuarea apelurilor de urgență de către utilizatorii finali proprii în mod gratuit, apelând numerele de urgență naționale stabilite de Agenție în corespundere cu PNN.

Serviciul furnizat prin protocolul IP permite efectuarea apelului din orice punct al lumii cu acces la Internet. Acest fapt face necesară reglementarea anumitor aspecte legate de asigurarea efectuării apelurilor de urgență cum ar fi:

- stabilirea organizației teritoriale de urgență spre care furnizorii serviciilor cu numere independente de locație au obligația de a direcționa apelul de urgență (potrivit adresei indicate în contractul cu utilizatorul sau altfel);
- stabilirea faptului care adresă trebuie indicată în informația privind locul de unde a fost efectuat apelul de urgență, pusă la dispoziție organizației de urgență de acești furnizori (adresa indicată în contractul cu utilizatorul sau altfel);
- în cazul în care prezintă adresa indicată în contractul cu utilizatorul, furnizorul trebuie să avertizeze organizația de urgență că aceasta poate să nu coincidă cu locul efectiv de unde a fost efectuat apelul de urgență.

Acceptarea propunerilor: Se acceptă parțial

Propunerea se acceptă de principiu. Ea, de asemenea, vine în corespundere cu modul de abordare a acestei probleme în UE de către regulatorii naționali. Totuși considerăm că locul acestor stipulări necesare este în alte documente de reglementare și în condițiile de licențe pentru utilizarea numerelor independente de locație.

## **3. Informarea utilizatorilor despre limitările serviciului furnizat cu utilizarea numerelor independente de locație**

Serviciile cu utilizarea numerelor independente de locație sunt comercializate drept un serviciu public de telefonie alternativ. La procurarea unui serviciu public de telefonie, oricare ar fi tehnologia utilizată pentru furnizarea acestui serviciu, utilizatorii se așteaptă ca acest serviciu să aibă toate caracteristicile inerente unui asemenea serviciu, inclusiv posibilitatea de a efectua apeluri de urgență, confidențialitatea convorbirilor, calitatea convorbirilor.

Însă, serviciile cu utilizarea numerelor independente de locație au anumite limitări în ce privește aceste caracteristici, care pot influența decisiv alegerea

serviciului de către utilizator. Astfel, utilizatorilor trebuie să li se asigure posibilitatea de a alege serviciile pe baza informației complete despre serviciile propuse pe piață. În acest context, considerăm important ca informația despre serviciile bazate pe tehnologii de comutare a pachetelor și aspectele esențiale prin care acestea diferă de telefonia tradițională să fie acceptabilă pe larg și transparentă pentru consumatori. Asemenea abordare corespunde cu legislația și practica comunitară.

3.1 În special, considerăm că furnizorul trebuie să asigure informarea utilizatorilor, în contract (condiții generale de furnizare a serviciului) și pe pagina sa Internet, despre limitările legate de direcționarea apelurilor de urgență către organizația de urgență de la locul efectiv de unde a fost efectuat apelul de urgență și de prezentarea către organizația de urgență a informației privind locul efectiv de unde a fost efectuat apelul de urgență. Totodată, furnizorii trebuie să ofere utilizatorilor posibilitatea să actualizeze informația privind adresa sa (inclusiv prin Internet). Ținând cont de particularitățile tehnologiei utilizate, considerăm necesar de a specifica că furnizorii serviciilor bazate pe tehnologia de comutare a pachetelor trebuie să asigure efectuarea cu prioritate a apelurilor de urgență (a se vedea documentul Grupului Organelor de Reglementare Europene, ERG Common Position on VoIP – ERG (07) 56 rev2, decembrie 2007).

3.2 Conform art. 20 alin. 2 lit. d) al Legii comunicațiilor electronice, furnizorii au obligația de a întreprinde măsuri tehnice și organizatorice corespunzătoare în vederea asigurării securității serviciilor și protecției datelor personale ale utilizatorilor. În acest context, considerăm necesar de a obliga furnizorii serviciului public de telefonie furnizat prin protocolul IP de a informa utilizatorii despre limitările legate de asigurarea secretului convorbirilor utilizatorilor și protecției datelor personale ale utilizatorilor, în special în cazul în care principala rețea de transmisiuni utilizată este rețeaua Internet publică.

3.3 În corespundere cu practica Uniunii Europene, considerăm necesar de a obliga furnizorii serviciului public de telefonie furnizat prin protocol IP de a informa utilizatorii privind calitatea inferioară a acestuia în raport cu serviciul public de telefonie tradițională. Această informație ar trebui plasată în contract (condiții generale de furnizare a serviciului), pe pagina Internet a furnizorului, precum și în toate materialele publicitare ale acestuia (a se vedea documentul Grupului Organelor de Reglementare Europene, VoIP – Action Plan to achieve conformity with ERG common position, iunie 2009).

Acceptarea propunerilor: Se acceptă parțial

Cu toate că Agenția este departe de ideea de a considera posibilele servicii independente de locație *apriori* de o calitate inferioară celor tradiționale, admitem că la furnizarea serviciilor prin intermediul canalelor IP negestionate (prin Internet) există riscuri că calitatea conexiunilor poate fi imprevizibilă și imposibil de garantat. În acest context este binevenită propunerea de a fi anunțați utilizatorii despre riscurile posibile legate de imposibilitatea asigurării unui nivel anumit de calitate la

utilizarea serviciilor prin mediu IP negestionat de furnizor. Asemenea prevederi vor fi incluse în condițiile de licențe pentru utilizarea numerelor independente de locație sau în alte reglementări, urmare a consultărilor publice.

#### ***4. Comercializarea pe teritoriul Republicii Moldova a serviciilor cu utilizarea numerelor independente de locație furnizate de agenți economici străini***

În ultimii ani pe piața Republicii Moldova au apărut agenți economici care revând serviciile de comunicații electronice ale agenților economici străini (ca exemplu, a se vedea [www.simtravel.md](http://www.simtravel.md), care oferă servicii de roaming internațional în concurență cu operatorii de telefonie mobilă din Republica Moldova). Acești agenți economici nu sunt autorizați de Agenție și nu sunt obligați să respecte legislația Republicii Moldova în domeniul comunicațiilor electronice. Ca rezultat, utilizatorii din Republica Moldova care procură aceste servicii sunt lipsiți de protecția pe care le-o acordă această legislație (contract standard, listă de prețuri, apel gratuit la serviciul clienți, perioadă maximă pentru înlăturare a deranjamentelor, compensare pentru indisponibilitatea serviciului, asigurarea confidențialității convorbirilor, eliberarea facturilor detaliate, soluționarea litigiilor cu operatorii prin intermediul Agenției, restituirea soldului la încetarea utilizării serviciului, etc.), iar operatorii autorizați de Agenție se află într-o situație defavorizată în raport cu operatorii străini (contribuții la Fondul de susținere a populației, plata taxei de reglementare și în perspectivă la Fondul serviciului universal, prezentarea rapoartelor statistice, lipsa controlului din partea Agenției în ce privește respectarea legislației în domeniul comunicațiilor electronice și posibilitatea aplicării sancțiunilor, lipsa obligațiilor în domeniul efectuării măsurilor operative de investigații, respectării parametrilor de calitate, etc.).

Este de așteptat că reglementarea serviciilor cu utilizarea numerelor independente de locație va stârni un interes sporit din partea operatorilor străini pentru comercializarea acestor servicii direct pe teritoriul Republicii Moldova, utilizând resurse de numerotare străine.

Acceptarea propunerilor: Nu se acceptă

Întrebarea dată nu ține nemijlocit de chestiunea numerotării pentru servicii independente de locație. Agenția ia notă de comentariul dat.

Cât privește interesul posibil al furnizorilor străini pentru serviciile independente de locație, resursele naționale de numerotare nu sunt alocate decât furnizorilor naționali. Prin urmare, dacă un furnizor străin ar dori să ofere astfel de servicii, acesta urmează să devină și furnizor național, să obțină numerotare și să respecte toate reglementările relevante acestor servicii.

## **II. Propunerile parvenite de la furnizorul de rețele publice de comunicații electronice Î.M. ”Moldcell” S.A.**

- 1. Considerăm că prin reglementarea activităților în domeniul dat va contribui la dezvoltarea armonioasă a sectorului dat în comunicații. Din motivul că evoluția acestui sector este încă irelevantă, considerăm că pentru a se evita apariția fraudelor precum și pentru asigurarea competiției transparente pe piața comunicațiilor din Republica Moldova va fi binevenită includerea în proiectul hotărârii a următoarei prevederi:**

**„Furnizorii au dreptul să deservească clienții ce se conectează de pe IP adresele Internet Providerilor din Moldova, astfel oferind serviciul doar pe teritoriul Republicii Moldova”.**

Acceptarea propunerilor: Nu se acceptă

Agencia împărtășește părerea comună a regulatorilor europeni<sup>2</sup> despre necesitatea de a nu împiedica posibilitățile consumătorilor de servicii VoIP de a utiliza aceste servicii în mod nomad, chiar și peste hotarele țării.

La rândul său nu există nici o prevedere legală care să interzică sau să limiteze aria de furnizare a serviciilor date.

## **III. Propunerile parvenite de la furnizorul de rețele publice de comunicații electronice ”Moldtelecom” S.A.**

- 1. Implementarea unor reglementări liberale de către Agenție, și anume, reglementări privind utilizarea „numerelor independente de locație” din blocul de numere de forma „30XXXXXX” și „38XXXXXX”, destinate pentru furnizarea serviciilor de comunicații electronice, prestate prin tehnologii SIP, pot să determine generarea amplă (masivă) a terminației traficului internațional, nerealizând diferențierea traficului în dependență de origine a acestuia: național sau internațional.**

Prezentarea de către unii furnizori a traficului generat de proprii utilizatori în afară Republicii Moldova, utilizând SIP, precum și a traficului unui terț furnizor internațional, care are ca destinație Republica Moldova, ca apeluri de origine în propria rețea, substituind numărul abonatului apelant „A” cu numărul din blocurile de numere „30XXXXXX” și „38XXXXXX”, ducе nemijlocit la reducerea surselor de venit, necesare pentru acoperirea cheltuielilor aferente prestării serviciilor publice de telefonie fixă locală. Ținem să menționăm, că prin acțiunile respective furnizorii încalcă prevederile Legii comunicațiilor electronice nr. 241- XVI din 15.11.2007, art.5 p.4 (a,b).

În această ordine de idei, solicităm concretizarea zonelor atribuirii numerelor din blocurile „30XXXXXX” și „38XXXXXX” precum și dreptul utilizării resurselor de numerotare din Planul Național de Numerotare pe teritoriul altor țări.

---

<sup>2</sup> Ibidem

Acceptarea propunerilor: Se acceptă parțial

Prevederile privind posibilitățile de utilizare a numerelor de forma „30XXXXXX” și „38XXXXXX” vor fi stabilite în condițiile de licență pentru utilizarea acestor numere sau în alte reglementări, în urma consultărilor publice.

De asemenea vor fi stabilite condiții că aceste numere pot fi utilizate doar în scopurile consumului final.

În același timp Agenția nu împărtășește punctul de vedere de a considera furnizorii sau utilizatorii de numere *apriori* neloiali.