

**PROGRAMUL NAȚIONAL
de implementare a serviciului universal în domeniul comunicațiilor
electronice pentru anii 2016 - 2020**

I. DISPOZIȚII GENERALE

Obligația de serviciu universal este un mecanism legislativ promovat de Uniunea Europeană prin care se garantează un set minim de facilități de comunicație tuturor cetățenilor țării. Liberalizarea sectorului comunicațiilor electronice a fost însoțită de norme privind serviciul universal, care au rolul unei plase de siguranță având menirea de a nu admite excluziunea socială în cazul în care furnizorii de servicii de comunicații electronice nu pot furniza în condiții de piață serviciile de bază pentru toate categoriile de utilizatori. (*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 electronice de comunicații, modificată prin Directiva 2009/136/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2009*).

De asemenea, implementarea serviciului universal în domeniul comunicațiilor electronice face parte din Acordul de Asociere între Republica Moldova și Uniunea Europeană (*Anexa XXVIII-B din Acordul de Asociere RM-UE, p.227 din Planul național de implementare a Acordului de Asociere RM-UE pentru anii 2014-2016, aprobat prin hotărîrea Guvernului nr 808 din 07.10.2014*).

Accesul la serviciul universal este dreptul tuturor locuitorilor Republicii Moldova de a beneficia de setul minim de servicii de comunicații electronice de un anumit nivel de calitate și la prețuri accesibile, independent de amplasarea lor geografică.

II. IDENTIFICAREA PROBLEMEI

Conform prevederilor Legii comunicațiilor electronice, în setul minim al serviciului universal sunt incluse următoarele servicii: a) accesul la rețelele publice de comunicații electronice la un punct fix și furnizarea de servicii telefonice; b) serviciul de informații privind abonații și punerea la dispoziție a registrelor abonaților; c) accesul la telefoanele publice cu plată sau la alte puncte publice de acces la serviciile de telefonie, inclusiv accesul gratuit la serviciile de urgență.

Serviciul universal este un factor-cheie care facilitează accesul utilizatorilor pentru a se integra în societatea informațională și este un instrument eficient de promovare a coeziunii sociale, economice și culturale.

Problema serviciului universal este, în principal, de natură socială sau politică, care constă în decalajul de acces al cetățenilor la serviciile de comunicații

electronice pe întreg teritoriul țării. Pentru a garanta că persoanelor cu dizabilități și persoanelor aflate în situație de dificultate nu le este îngădit accesul la serviciile incluse în obligația de serviciu universal, Guvernul va stabili categoriile de persoane care vor beneficia de serviciul universal și de opțiunile sau pachetele tarifare speciale.

În scopul identificării sarcinilor care necesită implicarea statului, precum și a opțiunilor de intervenție/reglementare, a fost efectuată analiza evoluției sectorului de comunicații electronice, în special, a segmentelor de telefonie mobilă celulară și de telefonie fixă la un punct fix, având în vedere că serviciul universal presupune accesul la rețele și servicii publice de telefonie.

Dezvoltarea pieței de comunicații electronice din ultimii ani, creșterea cerințelor utilizatorilor finali în ceea ce privește serviciul de acces la Internet în contextul necesității primirii sau transmiterii unui volum de date din ce în ce mai mare, precum și a unor servicii de conținut din ce în ce mai complexe, există necesitatea de a defini noțiunea de „acces funcțional la Internet”.

În sensul prezentului Program, termenul „acces funcțional la Internet” înseamnă asigurarea serviciului de acces la Internet, la un punct fix, care permite o viteză maximă de transfer a datelor pentru descărcare. Această viteză se află la linia limită minimă a serviciilor ce pot fi considerate ca servicii de acces la Internet în bandă largă.

Sectorul comunicațiilor electronice reprezintă unul dintre cele mai dinamice sectoare din economia națională fiind foarte atractiv pentru investitorii străini. Potrivit datelor statistice publicate de Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) în Raportul „Evoluția pieței de comunicații electronice în anul 2015”, sectorul de comunicații electronice a înregistrat în anul de referință o creștere moderată a cifrei de afaceri agregate, cu 1,8%. Unica piață pe care a continuat scăderea semnificativă a veniturilor a fost piața serviciilor de telefonie fixă. Evoluția acestei piețe se înscrie în trendul global de stagnare a piețelor de telefonie fixă, trend cauzat de substituirea serviciului de telefonie fixă cu alte servicii mai comode și mai ieftine (telefonie mobilă, Skype, WhatsApp, Viber sau alte servicii OTT (Over-The-Top)).

Structura pieței. Ponderea veniturilor provenite din vânzarea serviciilor de telefonie mobilă, în structura venitului global înregistrat în sectorul comunicațiilor electronice a constituit 51,1%, a serviciilor de telefonie fixă – 14,7%, a serviciilor de acces Internet fix – 15,2%, a serviciilor de difuzare și retransmisie a programelor audiovizuale – 5,3%, a serviciilor de acces dedicat la Internet mobil – 4,6%, și a veniturilor din alte activități în domeniul comunicații electronice – 9,1% (Figura 1).

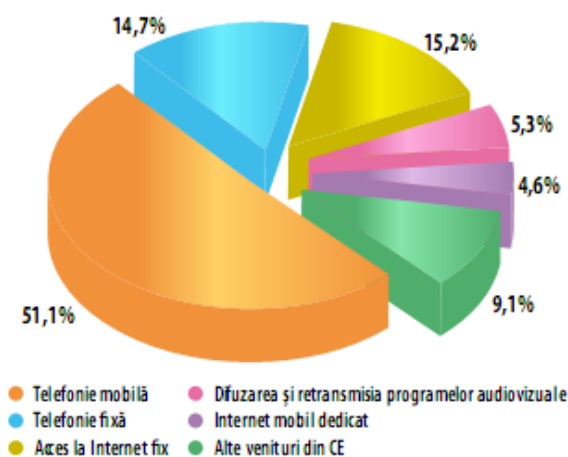


Figura 1. Structura pieței de comunicații electronice, în funcție de venituri. Sursa: ANRCETI

Evoluția numărului de utilizatori. În anul 2015 numărul de utilizatori finali ai serviciilor furnizate pe cele cinci segmente ale pieței de comunicații electronice a evoluat în mod diferit (Figura 2).

Pe segmentele servicii de acces dedicat la Internet mobil, servicii de acces la Internet fix și servicii TV contra plată numărul abonaților a crescut, în comparație cu anul 2014, cu 6,8%, 4,9% și, respectiv, cu 0,5%. În același timp, numărul utilizatorilor de telefonie mobilă s-a diminuat cu 1,1%, iar cel al abonaților la telefonie fixă – cu 1,3%. Această evoluție este cauzată de fenomenul de saturare a piețelor respective și de efectele portabilității numerelor de telefon.

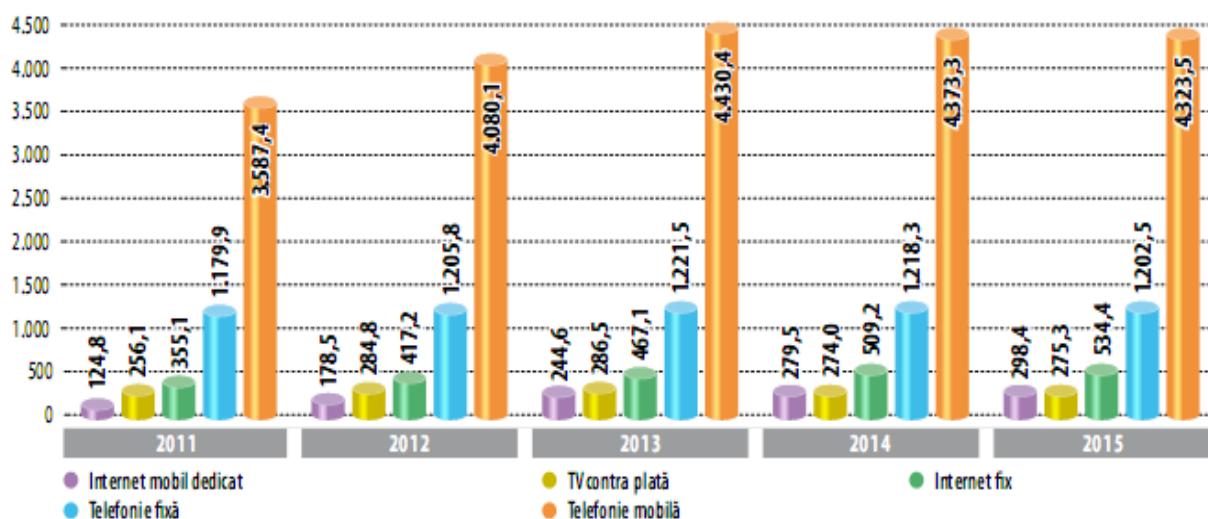


Figura 2. Evoluția numărului de utilizatori finali ai serviciilor de comunicații electronice (mii). Sursa: ANRCETI

Rate de penetrare. Evoluția diferită a numărului de utilizatori finali ai serviciilor de comunicații electronice a condus la sporirea sau micșorarea ratelor de penetrare a acestor servicii, raportate la 100 de locuitori (Figura 3), care în prezent constituie respectiv:
piața serviciilor de telefonie mobilă – 121,6%;

piața de telefonie fixă – 33,8%;
 piața de acces la Internet fix – 15%;
 piața serviciilor TV contra plată – 7,7%;
 piața de acces dedicat la Internet mobil – 8,4%.

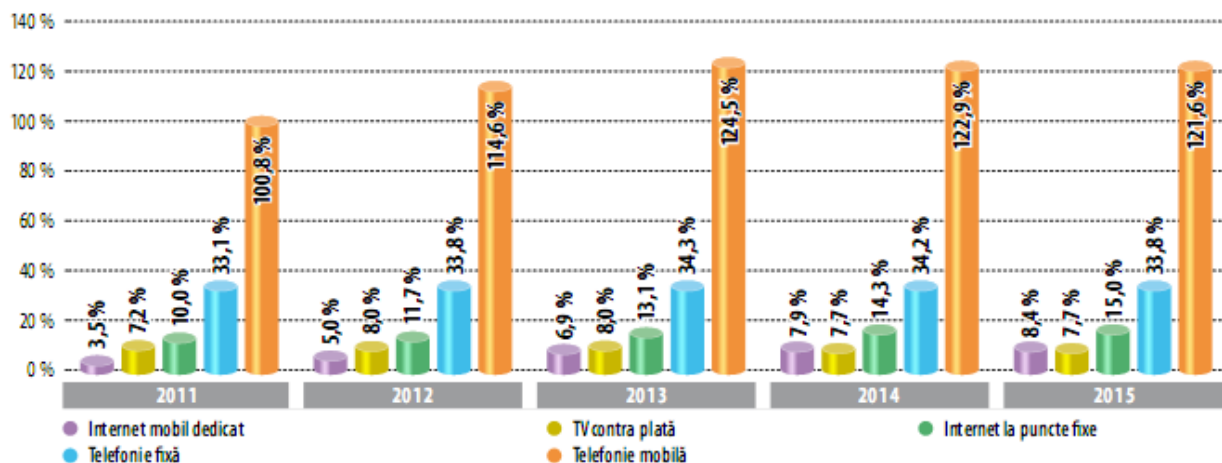


Figura 3. Evoluția ratelor de penetrare a serviciilor de comunicații electronice.
 Sursa: ANRCETI

Comunicații mobile

Utilizatori și penetrare. În anul 2015 numărul utilizatorilor serviciilor de telefonie mobilă a scăzut față de anul 2014 cu 1,1% și este de 4 mil. 323 mii. În aceeași perioadă, rata de penetrare a serviciilor respective a scăzut cu 1,3 puncte procentuale (p.p.) și a constituit 121,6% (Figura 4). În anul 2015, procentul utilizatorilor de telefonie mobilă în bază de abonamente a crescut față de anul 2014, cu 2,6 p.p. și a însumat 25,3%, iar cel al utilizatorilor în bată de cartele preplătite a scăzut și a alcătuit 74,7%.

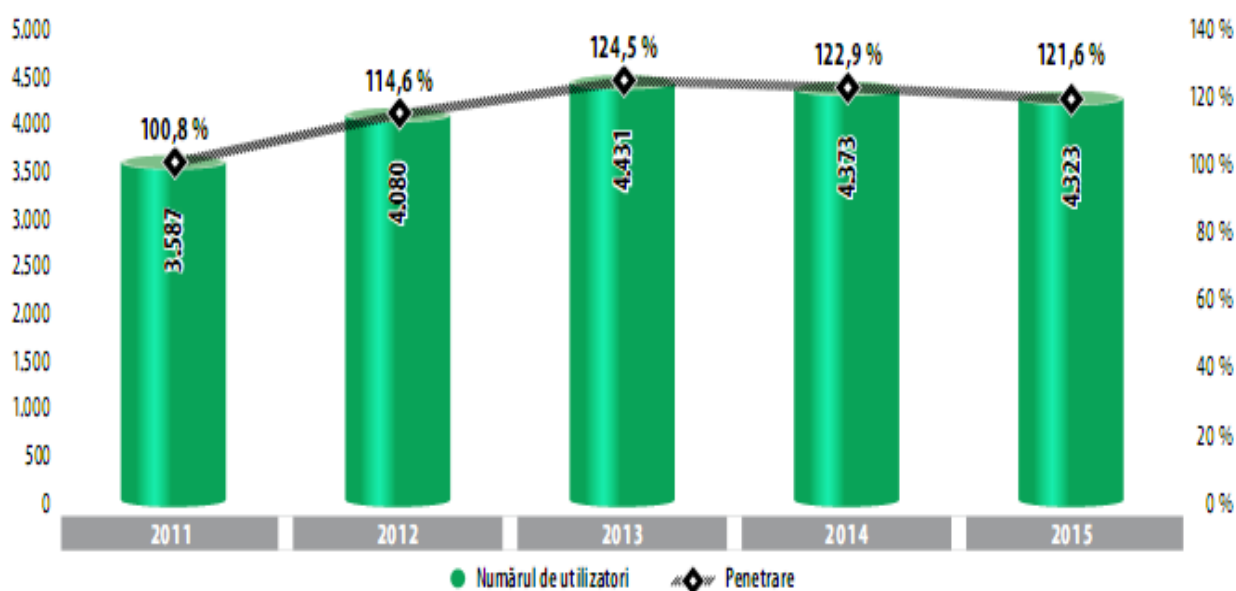


Figura 4. Numărul utilizatorilor (mii) și ratele de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă.
 Sursa: ANRCETI

Telefonie fixă

Abonați și penetrare. Numărul abonaților la serviciile de telefonie fixă a scăzut față de 2014 cu 15,8 mii sau cu 1,3% și a alcătuit cifra de 1 mil. 74,5 mii. La finele anului 2014, din numărul total al abonaților la serviciile de telefonie fixă, 89% erau persoane fizice, iar 11% – persoane juridice. Rata de penetrare a serviciilor de telefonie fixă raportată la 100 de locuitori a scăzut cu 0,4% și a constituit 33,82% (Figura 5). În funcție de mediul de reședință, în localitățile urbane rata de penetrare era de 44,1%, iar în cele rurale – de 26,4%. Mai bine de jumătate din numărul de abonați - 655,7 mii erau domiciliați în localități urbane, iar 546,7 mii (45,5 %) în localități rurale.

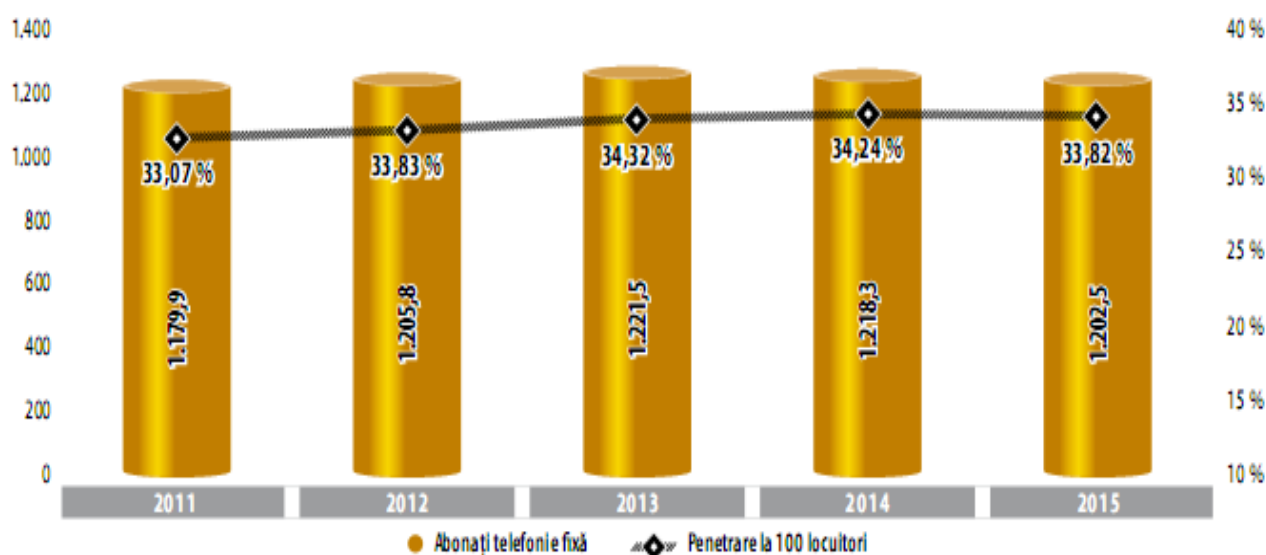


Figura 5. Numărul de abonați (mii) și ratele de penetrare a serviciilor de telefonie fixă.
Sursa: ANRCETI

Conform situației de la 31 decembrie 2015, furnizorul istoric S.A., „Moldtelecom” deținea o cotă de piață, în funcție de numărul de abonați, de 89,4%, șase furnizori alternativi (Starnet Soluții, Sun Communications, Orange Moldova, Arax-Impex, Riscom și Calea Ferată din Moldova) dețineau cote de piață cuprinse între 0,2% și 4%, iar restul furnizorilor alternativi - cote de piață mai mici de 0.2%.

Raportată la situația din alte țări, rata de penetrare a serviciilor de telefonie fixă în Republica Moldova era mai mare decât în Ucraina și România cu 8,8 p.p. și, respectiv, cu 12,8 p.p. În același timp, acest indicator era cu 4,5 p.p. mai mic decât media de 38,3% în țările Uniunii Europene.

Problemele cu cel mai mare impact, identificat la nivelul sectorului de comunicații electronice, constituie nivelul scăzut al concurenței pe segmentul telefoniei fixe.

Acces la Internet fix și mobil

Abonați și penetrare. În 2015, numărul abonaților la serviciile de acces la Internet la puncte fixe a crescut față de 2014 cu 4,9% și a însumat 534,4 mii, iar numărul utilizatorilor serviciilor de acces la Internet la puncte mobile (prin intermediul telefonului mobil, prin rețelele 3G, 4G și prin modemuri/carduri/USB – acces dedicat) a sporit cu 4,2% și a depășit cifra de 1 mil.760 mii. Timp de un an numărul utilizatorilor serviciilor de acces la Internet la puncte mobile a sporit cu 71,6 mii, iar numărul abonaților la serviciile de acces la Internet fix – cu 25,2 mii. Numărul utilizatorilor care au accesat Internetul mobil în bandă largă (3G, 4G) a crescut cu 12,8% și a atins valoarea de 1 mil.341,1 mii, iar numărul abonaților la serviciile de acces la Internet fix în bandă largă a sporit cu 5% și a depășit cifra de 534,4 mii. Creșterea rapidă a numărului de utilizatori atestată pe segmentul serviciilor de acces la Internet mobil în bandă largă confirmă faptul că tot mai mulți cetățeni preferă Internetul mobil de mare viteză.

Urmare a creșterii numărului de utilizatori, rate de penetrare a serviciilor de acces la Internet la puncte mobile, raportată la 100 de locuitori, a sporit cu 2 p.p. și a depășit cifra de 49,4%, rata serviciilor de acces la Internet la puncte mobile în bandă largă – cu 4,3 p.p. și a ajuns la 37,7%, iar rata serviciilor de acces dedicat la Internet mobil s-a majorat cu 0,5 p.p. și a alcătuit 8,4%. În același timp, rata de penetrare a serviciilor de acces la Internet la puncte fixe a crescut cu 0,7p.p. și a constituit 15% (Figura 6.)

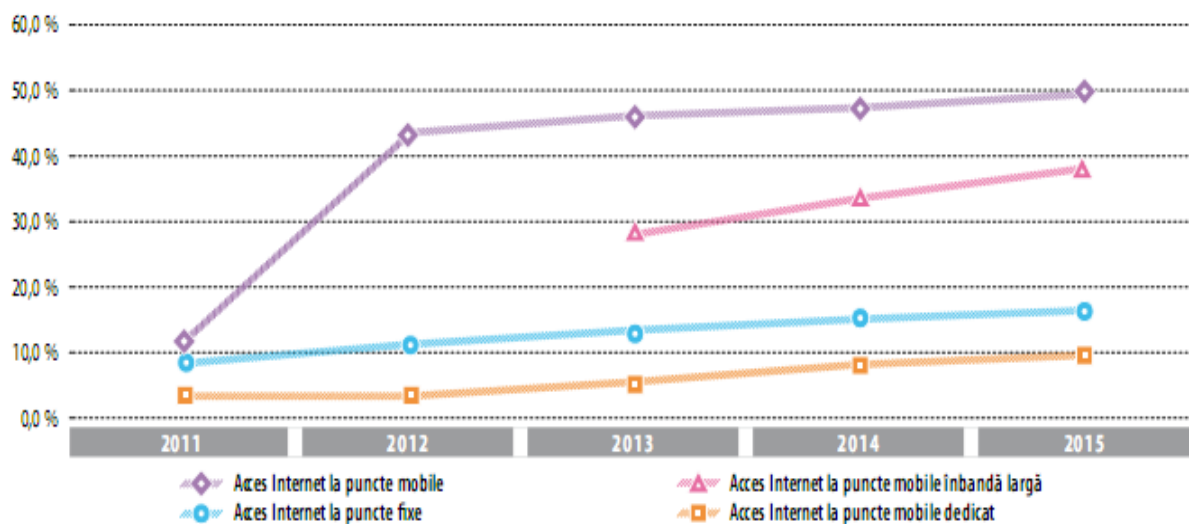


Figura 6. Evoluția ratelor de penetrare a serviciilor de acces la Internet mobil și fix la 100 locuitori
Sursa: ANRCETI

Potrivit datelor statistice, în Republica Moldova sunt în total 1532 de localități. Numărul localităților în funcție de numărul de locuitori este expus în tabelul 1.

Tabelul 1

Numărul localităților în funcție de numărul de locuitori

Numărul de locuitori	Până la 1000	1000 - 5000	5000 - 10.000	10.000 - 20.000	Peste 20.000
Numărul localităților	748	696	58	23	7 (Chișinău, Bălți, Cahul, Orhei, Soroca, Ungheni, Comrat)
Cota procentuală în total localități	48,82%	45,43%	3,75%	1,50%	0,45%

Conform datelor prezentate de furnizorii serviciilor de comunicații electronice pentru anul 2015, precum și în baza structurii populației Republicii Moldova, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (în continuare – Agenția) a determinat rata de acoperire pe populație cu telefonie fixă în localitățile cu o populație mai mică de 1000 de locuitori care este prezentată în Tabelul 2.

Tabelul 2

Structura distribuției localităților cu rata de penetrare sub 25%

Rata de penetrare	Până la 10%	10% - 15%	15% - 20%	20% - 25%
Numărul localităților	78	46	96	345
Cota procentuală în total localități	5,09%	3,00%	6,27%	22,52%
Din care:				
Numărul localităților cu populația de 10-50 persoane	9	3	2	0
Cota procentuală în total localități	0,59%	0,20%	0,13%	0,00%
Numărul localităților cu populația de 50-100 persoane	8	8	10	1
Cota procentuală în total localități	0,52%	0,52%	0,65%	0,07%
Numărul localităților cu populația de 100-1000 persoane	53	31	67	150
Cota procentuală în total localități	3,46%	2,02%	4,37%	9,79%
Numărul localităților cu populația mai mare de 1000 persoane	8	4	17	194
Cota procentuală în total localități	0,52%	0,26%	1,11%	12,66%

În prezent în Republica Moldova sînt 17 localități cu o populație cuprinsă între 0-10 persoane. Dintre acestea, 4 localități nu au nici un locuitor, în alte 4 localități rata de penetrare depășește 40%, iar în celelalte 9 localități rata de

penetrare nu poate fi efectiv calculată pe motiv că S.A. „Moldtelecom” în statistica sa internă a atribuit abonații din localitățile mici la localitățile vecine, unde sînt amplasate centralele telefonice.

Accesul la telefoanele publice cu plată. Asigurarea accesului la posturi publice de telefon cu plată în legătură cu penetrarea masivă a telefoniei mobile a devenit mai puțin prioritară în comparație cu necesitatea asigurării tarifelor accesibile pentru serviciile de telefonie fixă pentru categoriile social-vulnerabile. În prezent accesul utilizatorilor la telefoanele publice cu plată pe întreg teritoriul țării este asigurat destul de neuniform. Marea majoritate a telefoanelor publice sînt amplasate în orașul Chișinău (62%) și în centrele raionale, și numai 5% din localitățile rurale au instalate posturi telefonice publice. În sate practic nu există (nu sînt instalate) telefoane publice cu plată. Actualmente, conform datelor oferite de S.A „Moldtelecom”, care este singurul operator de telefoane publice, pe întreg teritoriul țării sînt instalate 1059 telefoane publice, conform datelor de la finele anului 2014. Datele privind utilizarea telefoanelor publice cu plată ne arată că pe parcursul anului 2014 ponderea traficului generat de la telefoanele publice cu plată în raport cu traficul total generat în rețeaua publică fixă este de 0,06% și este în scădere continuă.

Serviciul de informații și registrele abonaților. În prezent, în Republica Moldova, serviciul de informație privind abonații este furnizat numai de către S.A.„Moldtelecom”, iar registrul acesta include doar lista abonaților serviciilor de telefonie fixă a S.A. „Moldtelecom”. Prezența pe piață a mai multor furnizori de rețele și servicii de telefonie fixă și/sau mobilă a condus la creșterea gradului de complexitate privind crearea și punerea la dispoziția utilizatorilor finali a unui registru complet al abonaților, inclusiv furnizarea serviciilor de informații despre abonații acestor rețele. Una din cauze este dispersarea informațiilor despre toți abonații furnizorilor de servicii, fiind dificilă obținerea informației vizînd numerele de telefon ale tuturor abonaților. Situația s-a complicat și mai mult, odată cu implementarea serviciului de portabilitate a numerelor telefonice în rețelele mobile și fixe. În anul 2015 procentul utilizatorilor de telefonie mobilă în bază de abonamente a crescut față de anul 2014 cu 2,6 p.p. și a însumat 25,3%, iar cel al utilizatorilor în bază de cartele preplătite a scăzut în aceeași proporție și a alcătuit 74,7% (Figura 7.).

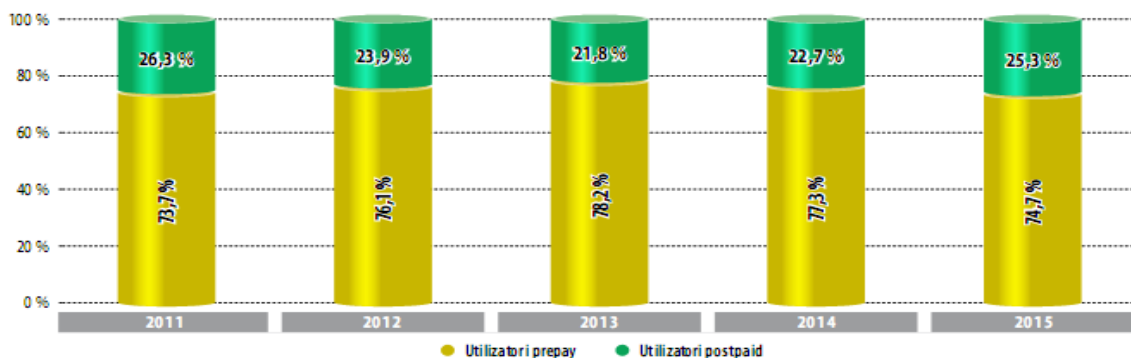


Figura 7. Structura pieței de telefonie mobilă în funcție de modul de achitare a consumului de servicii (prepay/postpaid) Sursa: ANRCETI

Categoriile de persoane în situație de dificultate aflate în evidența structurilor teritoriale de asistență socială care vor beneficia de serviciul universal. Prestațiile de asistență socială se acordă mai multor categorii de persoane cu venituri mici și au menirea de promovare a incluziunii sociale și de combatere a sărăciei. Una din programe care vine în susținerea familiilor defavorizate este ajutorul social acordat în baza Legii nr. 133-XVI din 13 iunie 2008 cu privire la ajutorul social, care are drept scop asigurarea unui venit lunar minim garantat familiilor defavorizate, prin acordarea ajutorului social stabilit în conformitate cu evaluarea venitului global mediu lunar al familiei și cu nevoia acesteia de asistență socială.

Potrivit informației prezentate de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, către data de 1 aprilie 2015 de prestația de ajutor social au beneficiat 44073 familii defavorizate și numărul acestora este în scădere. Conform situației de la 1 aprilie 2015 la evidența Casei Naționale de Asigurări Sociale se aflau 56119 persoane beneficiari de alocații sociale de stat. Concomitent, pe lângă familiile defavorizate pot fi identificate și alte grupuri de persoane vulnerabile (care se pot afla în afara prestației de ajutor social) – persoane cu dizabilități, persoane vârstnice, veterani de război, persoanele care au avut de suferit după catastrofa ce s-a produs la C.A.E. Cernobîl.

Este de menționat faptul că în Republica Moldova utilizatorii din mediul urban beneficiază de o mai mare diversitate a ofertei de servicii față de utilizatorii din mediul rural, care se confruntă, fie cu problema posibilității limitate de alegere, avînd la dispoziție un singur furnizor sau un număr restrâns de furnizori pentru majoritatea serviciilor, fie cu problema lipsei accesului la mijloacele de comunicații, în situația în care se află în afara ariei de acoperire a rețelelor de comunicații electronice mobile.

Alte dificultăți cu care se confruntă Republica Moldova sînt puterea scăzută de cumpărare a populației, care are un impact negativ asupra accesibilității serviciilor de comunicații electronice și insuficiența resurselor bugetare care să acopere costurile de furnizare a serviciilor din sfera serviciului universal, ceea ce determină necesitatea asigurării finanțării în principal de către jucătorii de pe piață.

Existența unui mediu concurențial real în sectorul telefoniei mobile nu constituie încă o garanție suficientă pentru satisfacerea nevoilor de comunicare ale tuturor utilizatorilor din Republica Moldova. Eforturile de asigurare a dreptului de acces la serviciul universal trebuie să continue prin furnizarea unui set de servicii de comunicații electronice de calitate și la tarife accesibile, pe întreg teritoriul țării, astfel încît, indiferent de localizarea geografică, utilizatorii finali să beneficieze de aceleași avantaje și oportunități de dezvoltare.

Avînd în vedere toate aceste aspecte, protejarea intereselor utilizatorilor finali necesită definirea și implementarea unei politici și strategii de serviciu universal eficiente și coerente.

Analiza SWOT

Analiza SWOT (puncte forte, puncte slabe, oportunități și amenințări) expusă în Tabelul 3, constituie o prezentare concisă a situației curente cu identificarea problemelor ce țin de implementarea serviciului universal în domeniul comunicațiilor electronice.

Tabelul 3

Analiza SWOT

Puncte forte	Puncte slabe
<p>1) existența unei infrastructuri relativ moderne de comunicații electronice, prezente practic în toate localitățile țării;</p> <p>2) legislația națională ce reglementează domeniul comunicațiilor electronice este ajustată în mare parte la cadrul Uniunii Europene;</p> <p>3) existența concurenței în sectorul telefoniei mobile și Internetului;</p> <p>4) domeniile de telefonie mobilă și accesul la Internet sînt în dezvoltare continuă;</p> <p>5) implementarea continuă a tehnologiilor avansate în domeniul TIC.</p>	<p>1) lipsa concurenței pe segmentul de telefonie fixă în deosebi în localitățile rurale;</p> <p>2) existența decalajului semnificativ între localitățile urbane și cele rurale privind rata de penetrare a serviciilor de telefonie fixă și acces la Internet în bandă largă;</p> <p>3) veniturile scăzute ale populației;</p> <p>4) nivelul redus de utilizare TIC de către populație și business;</p> <p>5) dezvoltarea insuficientă și neuniformă a infrastructurii de comunicații electronice pe întreg teritoriul țării.</p>
Oportunități	Amenințări
<p>1) creșterea gradului de utilizare a serviciilor infocomunicaționale de către populația țării;</p> <p>2) eficientizarea activității instituțiilor statului în raport cu populația;</p> <p>3) furnizarea serviciilor electronice avansate;</p> <p>4) creșterea nivelului alfabetizării digitale a populației;</p> <p>5) creșterea cererii și mobilității populației;</p> <p>6) utilizarea dividendului digital;</p> <p>7) amplasarea geografică și densitatea înaltă a populației, factori favorabili pentru implementarea noilor tehnologii;</p> <p>8) crearea condițiilor necesare pentru stimularea concurenței și dezvoltării furnizorilor alternativi.</p>	<p>1) insuficiența infrastructurii în mediul rural pot menține discrepanțele mari între mediul urban și cel rural privind dezvoltarea sectorului comunicații electronice;</p> <p>2) creșterea numărului familiilor defavorizate;</p> <p>3) mijloace financiare insuficiente acumulate în fondul serviciului universal necesare pentru implementarea Programului;</p> <p>4) recuperarea îndelungată sau nerecuperarea investițiilor în localitățile rurale;</p> <p>5) scăderea veniturilor reale ale populației în legătură cu deprecierea substanțială a monedei naționale.</p>

III. OBIECTIVELE SPECIFICE ALE PROGRAMULUI

În sensul celor expuse mai sus se definesc următoarele obiective ale Programului:

1) Obiectivul general: Asigurarea drepturilor tuturor utilizatorilor Republicii Moldova de a profita pe deplin de beneficiile societății informaționale, de bunuri și servicii prin asigurarea accesului la rețelele și serviciile publice de comunicații electronice atunci când acest lucru este în interesul utilizatorilor, la tarife accesibile și la un nivel de calitate determinată, ținându-se cont de tehnologiile utilizate preponderent de utilizatori și de fezabilitatea tehnologică.

Tarif accesibil înseamnă un tarif stabilit de autoritatea publică centrală de reglementare la nivel național și poate implica fixarea de tarife comune, indiferent de amplasarea geografică și de formule tarifare speciale, pentru a răspunde necesităților utilizatorilor cu venituri mici. Pentru utilizatorii finali individuali, accesibilitatea tarifelor reprezintă și capacitatea acestora de a-și monitoriza și controla cheltuielile.

2) Obiectivele specifice. Se determină următoarele obiective specifice pe termen scurt și termen mediu, după cum urmează.

Obiectivele pe termen scurt sunt reprezentate de:

a) Furnizarea accesului și conectarea la rețeaua publică de telefonie, la un punct fix, în condiții de disponibilitate, calitate și accesibilitate.

Acest obiectiv presupune că la finele anului 2020 rata de penetrare a accesului la rețeaua publică de telefonie la un punct fix (la nivel de gospodărie) în localitățile cu o populație mai mică de 1000 locuitori va crește până la 35%.

b) Asigurarea accesibilității serviciilor de acces la rețeaua publică de telefonie, la un punct fix la serviciul public de telefonie, pentru anumite persoane în situație de dificultate, prin acordarea unor facilități aplicabile în caz de neplătă a facturii telefonice.

Cu excepția cazurilor de întârziere a plăților sau de neplătă a facturilor în mod persistent, utilizatorul trebuie 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. Accesul urmează a fi permis doar dacă abonatul își plătește în continuare taxele de abonament.

c) Asigurarea disponibilității, calității și accesibilității serviciilor de informații privind abonații și a registrelor abonaților, în conformitate cu prevederile Legii privind protecția datelor cu caracter personal.

Acest obiectiv a fost determinat avînd în vedere că informația din registrul abonaților telefonici și serviciul de informații telefonice constituie instrumente esențiale pentru accesul la serviciile de telefonie disponibile publicului. Utilizatorii doresc liste ale abonaților telefonici cuprinzătoare și un serviciu de informații telefonice care să cuprindă toți abonații telefonici înregistrați și numerele acestora (inclusiv numerele de la telefonul fix și mobil); ei doresc ca aceste informații să fie prezentate în mod imparțial, totodată, fiind asigurate dreptul abonaților la respectarea vieții lor private în ceea ce privește informațiile personale care pot figura într-un registru/listă de abonați telefonici.

Obiectivele pe termen mediu sînt reprezentate de:

a) Asigurarea disponibilității, calității și accesibilității serviciilor din sfera serviciului universal care reprezintă mijloace rezonabile de acces la serviciul public de telefonie, prin menținerea/extinderea nivelului actual de dotare a locațiilor publice cu telefoane publice cu plată, astfel ca în gări, aeroporturi, stadioane, grădini publice, săli de concerte etc. să funcționeze cel puțin 1 telefon publice cu plată.

Este important ca cetățenii să dispună de posturi telefonice publice cu plată, iar utilizatorii să poată apela numerele de telefon de urgență gratuit, de la orice post telefonic, inclusiv de la telefoanele publice cu plată, fără să folosească vreun mijloc de plată.

b) Furnizarea accesului la rețeaua publică de telefonie, în condiții de disponibilitate, calitate și accesibilitate tuturor persoanelor cu dizabilități și persoanelor în situație de dificultate.

Pentru a garanta utilizatorilor persoane cu dizabilități accesul și disponibilitatea la toate serviciile telefonice accesibile publicului este necesar să se asigure accesul la un post fix și de punere la dispoziție a telefoanelor publice accesibile, telefoane publice cu text sau măsuri echivalente, pentru persoane cu dizabilități vizuale și auditive, furnizarea de servicii, precum serviciul de informații telefonice sau măsuri echivalente, pentru persoanele cu dizabilități vizuale și auditive și furnizarea de facturi detaliate în format alternativ, la cerere, pentru persoanele cu dizabilități vizuale și auditive.

Aceste obiective sunt determinate ca obiective pe termen mediu, deoarece rata de penetrare este foarte scăzută, în deosebi în sectorul rural, iar creșterea acestuia în zonele defavorizate și pentru persoane cu dizabilități sau persoane în situație de dificultate, determină costuri extrem de majore, care nu pot fi asigurate decât pe termen mediu sau chiar mai extins.

În vederea respectării principiului neutralității tehnologice, prevăzut în Legea comunicațiilor electronice, asigurarea accesului la rețeaua publică de telefonie, la un punct fix, și furnizarea unui mijloc rezonabil de acces la serviciul public de telefonie pot fi realizate atât prin intermediul serviciilor de telefonie prin fir, cât și fără fir.

În majoritatea țărilor din Uniunea Europeană a fost posibilă desemnarea automată a operatorului istoric de telefonie fixă ca furnizor de serviciu universal, fost deținător al monopolului, datorită rețelei sale bine dezvoltate, care putea fi relativ ușor extinsă către orice nou utilizator.

IV. ACȚIUNILE CE URMEAZĂ A FI ÎNTREPRINSE ȘI RESPONSABILII PENTRU ASIGURAREA IMPLEMENTĂRII

În vederea atingerii obiectivelor pe termen scurt, se vor întreprinde acțiunile, în condițiile după cum urmează:

Furnizarea accesului și conectarea la un punct fix la rețeaua publică de telefonie în condiții de disponibilitate, calitate și accesibilitate.

1) Agenția va desemna furnizorul responsabil total sau parțial de îndeplinirea obligațiilor de furnizare a serviciului universal, astfel încât cererile rezonabile ale utilizatorilor finali privind accesul și conectarea la un punct fix la rețelele publice de telefonie să fie asigurate de cel puțin un furnizor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice cu utilizarea tehnologiei cu sau fără fir.

2) Conexiunea furnizată trebuie să le ofere utilizatorilor finali posibilitatea de a iniția și de a primi apeluri telefonice locale, naționale și internaționale, comunicații prin fax și transmisii de date la o rată de transfer suficientă pentru a permite accesul funcțional la Internet, ținând cont de tehnologiile utilizate preponderent de abonați și fezabilitatea tehnologică.

3) Având în vedere că, calitatea și prețul sânt factori determinanți într-o piață concurențială, Agenția va monitoriza și controla asigurarea calității serviciilor furnizate de furnizorii desemnați ca având obligații de serviciu universal și, după caz, va lua măsuri ce se impun, în limita competențelor, în caz de neasigurare a calității serviciilor.

Asigurarea accesibilității serviciilor de acces la rețeaua publică de telefonie, la un punct fix, sau la serviciul public de telefonie, pentru anumite categorii de persoane în situație de dificultate, prin acordarea unor facilități aplicabile în caz de neplată a facturii telefonice.

1) Agenția va desemna furnizorii de servicii de acces la rețeaua publică de telefonie, la un punct fix, indiferent de tipul rețelei și de tehnologia utilizată, pentru subvenționarea serviciilor de acces la rețeaua publică de telefonie și acordarea unor facilități aplicabile în caz de neplată a facturii telefonice, pentru utilizatorii aflați în situație de dificultate.

2) Agenția va stabili drepturile și obligațiile furnizorului de serviciu universal, precum și condițiile de acordare a subvențiilor și facilitățile concrete aplicabile în caz de neplată a facturii telefonice, pentru anumite categorii de utilizatori aflați în situație de dificultate.

Asigurarea disponibilității, calității și accesibilității serviciilor de informații privind abonații și a registrelor abonaților.

1) Agenția va desemna furnizorii de serviciu universal pentru asigurarea disponibilității, calității și accesibilității serviciilor de informații privind abonații și a registrelor abonaților astfel încât:

a) să fie pus la dispoziția utilizatorilor finali, la solicitare, cel puțin un registru al abonaților în formă tipărită, electronică sau în ambele forme. Registrul urmează a fi actualizat periodic, cel puțin o dată la 3 ani;

b) să fie pus la dispoziția utilizatorilor finali, inclusiv a utilizatorilor de telefoane publice cu plată, cel puțin un serviciu de informații privind abonații.

2) Registrul abonaților și serviciul de informații privind abonații, va fi întocmit respectând legislația privind protecția datelor cu caracter personal și va cuprinde numerele de telefon și datele cu caracter personal ale abonaților la servicii publice de telefonie, care și-au dat acordul.

3) Întocmirea și actualizarea registrelor abonaților și furnizarea serviciilor de informații privind abonații se vor realiza cu respectarea principiului de nediscriminare față de datele ce au fost puse la dispoziția furnizorilor.

În vederea atingerii obiectivelor pe termen mediu se vor întreprinde acțiunile în condițiile după cum urmează:

Asigurarea disponibilității, calității și accesibilității acelor servicii din sfera serviciului universal care reprezintă mijloace rezonabile de acces la serviciul public de telefonie, prin instalarea de telefoane publice cu plată.

1) Agenția va desemna furnizorul de serviciu universal pentru asigurarea accesului la rețelele publice de telefonie, la un punct fix, prin intermediul instalării de telefoane publice cu plată, precum și pentru asigurarea accesibilității serviciilor de acces la rețeaua publică de telefonie la un punct fix sau la un mijloc rezonabil de acces la serviciul de telefonie publică, pentru anumite categorii de utilizatori aflați în situație de dificultate.

2) Instalarea de telefoane publice cu plată se va realiza cu prioritate în locațiile în care serviciile de telefonie mobilă nu pot fi utilizate sau rețelele publice mobile sînt suprasolicitate (*spitale, gări, aeroport, stadioane, grădini publice, localuri de agrement, săli de concerte*).

3) Desemnarea unui furnizor de serviciu universal care va avea obligația de a pune la dispoziția publicului telefoane publice cu plată se va realiza prin intermediul concursului public, cu respectarea principiilor liberei concurențe, transparenței, nediscriminării și obiectivității.

4) Agenția va impune furnizorului de serviciu universal, desemnat să pună la dispoziția publicului telefoane publice cu plată, obligații pentru a satisface necesitățile rezonabile ale utilizatorilor finali privind accesibilitatea acestor telefoane, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități, precum și privind calitatea serviciilor.

5) Furnizorul serviciului universal va oferi utilizatorilor finali posibilitatea de a efectua în mod gratuit și fără a folosi vreun mijloc de plată apeluri de urgență de la aceste telefoane, folosind, la moment, numerele de

urgență „901”, „902”, „903” și „904”, iar după implementarea serviciului de urgență „112”, numărul național scurt „112”.

6) Furnizorul va întreprinde măsuri speciale pentru ca utilizatorii finali, persoane cu dizabilități, să aibă acces la telefoanele publice cu plată, inclusiv la serviciile de urgență și serviciile de informații similare celor oferite, în condiții normale, celorlalți utilizatori finali.

Furnizarea accesului la rețeaua publică de telefonie, în condiții de disponibilitate, calitate și accesibilitate utilizatorilor persoane cu dizabilități și persoanelor în situație de dificultate.

Pentru a garanta că persoanelor cu dizabilități și persoanelor în situație de dificultate nu le este îngreunat accesul la serviciile incluse în obligația de serviciu universal, se vor întreprinde acțiunile după cum urmează:

a) Guvernul va stabili categoriile de persoane în situație de dificultate aflate în evidența structurilor teritoriale de asistență socială și persoane cu dizabilități care vor beneficia de serviciul universal și de opțiunile tarifare sau pachetele tarifare speciale.

b) Agenția va impune următoarele obligații furnizorului de serviciu universal:

să ofere utilizatorilor finali tarife speciale sau pachete tarifare diferite de cele practicate în condiții comerciale normale, în scopul asigurării persoanelor în situație de dificultate și persoanelor cu dizabilități cu servicii publice de telefonie;

să se conformeze anumitor plafoane tarifare, să aplice tarife unice, inclusiv prin stabilirea unor medii pe zone geografice pe întreg teritoriul țării, precum și alte scheme similare, luând în considerare condițiile specifice;

c) Agenția va stabili parametrii de calitate pentru furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal și metodele de evaluare a respectării acestora. De asemenea, Agenția va stabili parametrii de calitate suplimentari pentru a furniza persoanelor cu dizabilități servicii incluse în sfera serviciului universal.

În cazul lipsei participanților la concurs, Guvernul, la propunerea Agenției, va desemna furnizorul obligat să furnizeze serviciul universal, respectând principiile eficienței, obiectivității, transparenței și nediscriminării.

Agenția va elabora și aproba documentele normative speciale pentru furnizarea serviciului universal, pentru desemnarea furnizorului serviciului universal și pentru compensarea costului net al furnizării serviciului universal.

Agenția va elabora, iar Guvernul va aproba metodologia de calculare a costului net al îndeplinirii obligațiilor de furnizare a serviciului universal.

V. ETAPELE ȘI TERMENELE DE IMPLEMENTARE

Programul de implementare a serviciului universal urmează să fie realizat în 3 etape.

A. La I etapă urmează a fi realizate acțiunile după cum urmează (anul 2016):

1) Elaborarea și aprobarea Regulamentului privind serviciul universal, care va include condițiile și procedura de furnizare a serviciului universal, de desemnare a furnizorului de serviciu universal și mecanismul de finanțare și compensare a costului net al furnizării serviciului universal.

2) Elaborarea metodologiei de calculare a costului net al îndeplinirii obligațiilor de furnizare a serviciului universal și aprobarea acesteia.

3) Stabilirea categoriilor de persoane cu dizabilități și persoane în situație de dificultate aflate în evidența structurilor teritoriale de asistență socială care beneficiază de serviciul universal și de opțiunile tarifare sau pachetele tarifare.

B. La etapa II urmează a fi realizate acțiunile după cum urmează (anii 2017-2018):

1) Stabilirea cotei de contribuții obligatorii care urmează să fie transferate de către furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice în fondul serviciului universal.

2) Organizarea concursului pentru desemnarea furnizorului de serviciu universal ce va furniza accesul și conectarea la rețelele publice de comunicații electronice la un punct fix.

3) Asigurarea accesului și conectarea la rețelele publice de comunicații electronice la un punct fix (la nivel de gospodărie).

4) Organizarea concursului pentru desemnarea furnizorului de serviciu universal ce va furniza serviciul de informații privind abonații.

C. La etapa III urmează a fi realizate următoarele acțiuni (anii 2019-2020):

1) Implementarea serviciului unic de informații privind abonații la serviciile de comunicații electronice și punerea la dispoziție a registrelor abonaților.

2) Crearea condițiilor speciale pentru utilizatorii finali persoane cu dizabilități pentru a asigura accesul la setul minim al serviciului universal.

3) Implementarea serviciului privind accesul la telefoanele publice cu plată, inclusiv accesul gratuit la serviciile de urgență.

VI. ESTIMAREA GENERALĂ A COSTURILOR

Implementarea serviciului universal este condiționată de următoarele costuri:

a) Costuri ce țin de elaborarea actelor normative pentru implementarea și realizarea serviciului universal, de elaborare a documentelor de concurs și de organizare a concursului pentru selectarea furnizorului serviciului universal, precum și de stabilire a categoriilor de persoane în situație de dificultate și persoane cu dizabilități.

Necesarul de finanțare pentru aceasta urmează a fi asigurat din bugetul autorităților responsabile de realizarea acțiunilor prevăzute de prezentul Program sau de Planul de acțiuni.

b) Costuri ce țin de implementarea serviciului universal propriu zis.

Necesarul de finanțare pentru aceasta urmează a fi asigurat din Fondul serviciului universal, în măsura în care furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal va reprezenta o sarcină injustă pentru furnizorul de serviciu universal. Fondul este gestionat de Agenție și bazat pe o contribuție obligatorie care nu va depăși 1,0% din volumul anual al veniturilor provenite din furnizarea serviciilor și/sau rețelelor de comunicații electronice impusă unui număr cât mai mare de furnizori de pe piață.

Acest mecanism prezintă mai multe avantaje: este cel mai eficient mijloc de a asigura finanțarea pentru programe destinate unor regiuni și utilizatori-țintă; este cel mai transparent mecanism de finanțare; este bazat pe principiul minimei distorsionări a pieței; contribuțiile sânt proporționale și nediscriminatorii. Fondul se constituie din contribuțiile obligatorii ale furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice și din alte mijloace permise de lege. Mijloacele fondului serviciului universal vor fi utilizate exclusiv pentru compensarea costurilor nete ale obligației de furnizare a serviciului universal.

Annual, pînă în data de 1 noiembrie, Guvernul va aproba și va publica cota de contribuții obligatorii pentru anul următor. Cota de contribuții obligatorii care urmează a fi transferate în fondul serviciului universal se stabilește reieșind din sarcinile prevăzute de Program și de Planul de acțiuni și din costurile nete ale furnizării serviciului universal, determinate de Agenție.

Costurile nete care rezultă din îndeplinirea obligațiilor de furnizare a serviciului universal vor fi compensate furnizorului în cazul în care obligațiile serviciului universal pot fi îndeplinite numai suportând pierderi sau la un cost ce nu se încadrează în standardele comerciale normale.

VII. REZULTATELE SCONTATE

Rezultatele scontate presupun:

1) Accesul tuturor locuitorilor Republicii Moldova la un set minim de servicii de comunicații electronice de un anumit nivel de calitate și la prețuri accesibile, indiferent de amplasarea lor geografică.

2) Accesul tuturor locuitorilor Republicii Moldova la serviciul de informații privind abonații.

3) Accesul gratuit al tuturor locuitorilor la serviciile de urgență: pompieri, poliție, salvare, asistentă gaz, inclusiv de la telefoanele publice.

4) Incluziunea socială a cetățenilor Republicii Moldova, datorită accesului disponibil la rețelele de comunicații electronice.

5) Creșterea accesului persoanelor cu dizabilități la rețeaua publică de telefonie.

6) Dezvoltarea serviciilor și rețelelor de comunicații electronice, dezvoltarea per ansamblu a infrastructurii țării.

7) Contribuția proporționată a furnizorilor de rețele și servicii la subvenționarea serviciului universal.

VIII. INDICATORII DE PROGRES ȘI PERFORMANȚĂ

Rezultatele implementării prezentului Program se caracterizează prin următorii indicatori de performanță conținuți în tabelul 4:

Tabelul 4

Indicatorii de performanță

Nr. d/o	Indicatori de performanță	Nivelul indicatorului pe ani			
		2017	2018	2019	2020
1.	Rata de penetrare a accesului la un punct fix în toate localitățile cu o populație mai mică de 1000 de locuitori	30%	31%	33%	35%
2.	Rata de disponibilitate a serviciului de acces la telefoanele publice cu plată în locațiile în care serviciile de telefonie la puncte mobile nu pot fi utilizate sau rețelele publice mobile sînt suprasolicitate (<i>spitale, gări, aeroport, stadioane, grădini publice, săli de concerte etc.</i>)	35%	50%	75%	100%
3.	Gradul de implementare a serviciului de informații privind abonații și disponibilitatea registrului abonaților	25% Registru online pe web	50% Registru online pe web	66% Centru de apel funcțional	100% Registru elaborat și disponibil

Indicatorii de progres ce caracterizează nivelul de realizare a obiectivelor:

1) Numărul de utilizatori care au beneficiat de facilități aplicabile în caz de neplată a facturilor telefonice.

2) Registrul abonaților la serviciile de telefonie creat și actualizat periodic, cel puțin o dată la 3 ani.

3) Rata de acces la un punct fix de telefon specializat a utilizatorilor persoane cu dizabilități vizuale și auditive.

4) Rata de penetrare a accesului la un punct fix în toate localitățile.

5) Numărul de utilizatori care au accesat serviciile de urgență: pompieri, poliție, salvare, asistență gaz.

6) Rata de acces la serviciul universal, inclusiv la serviciul de informații telefonice sau măsuri echivalente, pentru persoanele cu deficiențe de vedere și furnizarea de facturi detaliate în format alternativ, la cerere, pentru nevăzători sau pentru persoanele cu deficiențe de vedere.

IX. PROCEDURILE DE RAPORTARE ȘI EVALUARE

Procesul de implementare a Programului va fi însoțit de monitorizarea permanentă a realizării acțiunilor propuse și a rezultatelor obținute pentru ca, în caz de necesitate, să fie operate modificările de rigoare în politicile publice promovate de Guvern, în contextul prezentului Program. Monitorizarea procesului de implementare a acțiunilor prevăzute de prezentul Program, precum și a rezultatelor reale, va fi exercitată la nivel național de către Agenție, care va permite intervenția operativă în procesul de realizare a obiectivelor și sarcinilor trasate. Evaluarea realizării prezentului Program va fi efectuată prin compararea periodică a indicatorilor de progres și performanță și indicatorilor specifici. Calcularea și compararea periodică a indicatorilor de creștere în timp se va efectua anual pentru fiecare perioadă de gestionare în comparație cu perioada similară precedentă, luând drept perioadă de referință anul 2014. Abordarea cumulativă va permite evaluarea obiectivă a rezultatelor obținute, grație realizării prezentului Program pe toată perioada acțiunii acestuia.

PLANUL DE ACȚIUNI
privind realizarea Programului Național de implementare a serviciului universal
în domeniul comunicațiilor electronice pentru anii 2016 - 2020

Nr. d/o	Denumirea acțiunilor	Instituțiile responsabile	Termenele de realizare	Indicatorii de monitorizare	Sursele de finanțare
1.	Elaborarea și aprobarea Regulamentului privind implementarea serviciului universal, care va include condițiile și procedura de furnizare a serviciului universal, de desemnare a furnizorului de serviciu universal și mecanismul de finanțare și compensare a costului net al furnizării serviciului universal	Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	În termen de 6 luni de la aprobare	Regulament elaborat și aprobat	În limitele bugetului autorității responsabile
2.	Elaborarea metodologiei de calculare a costului net al îndeplinirii obligațiilor de furnizare a serviciului universal și aprobarea acesteia de către Guvern	Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	În termen de 6 luni de la aprobare	Metodologie elaborată și aprobată	În limitele bugetului autorității responsabile
3.	Stabilirea cotei de contribuții obligatorii care urmează să fie efectuate de către furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice în fondul serviciului universal pentru anul 2017	Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	Trimestrul I, 2017	Cotă de contribuții stabilită și aprobată de Guvern	În limitele bugetului autorității responsabile
4.	Elaborarea proiectului hotărîrii de Guvern privind stabilirea categoriilor de persoane în situație de dificultate, persoane cu dizabilități și alte categorii de persoane socialmente vulnerabile care vor beneficia de serviciul universal și de opțiunile sau pachetele tarifare speciale	Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor	În termen de 6 luni de la aprobare	Listă aprobată de Guvern	În limitele bugetului autorității responsabile
Asigurarea accesului și conectarea la rețelele publice de comunicații electronice la un punct fix (la nivel de gospodărie)					

5.	Desemnarea prin concurs a furnizorului de serviciu universal ce va furniza serviciul universal privind accesul și conectarea la rețelele publice de comunicații electronice la un punct fix	Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	Trimestrul I, 2017	Furnizor desemnat	În limitele bugetului autorității responsabile
Implementarea serviciului unic de informații privind abonații la serviciile de comunicații electronice și punerea la dispoziție a registrelor abonaților					
7.	Aprobarea formatului și conținutului Registrului abonaților	Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	În termen de 6 luni de la aprobarea Regulamentului	Registru aprobat	În limitele bugetului autorității responsabile
8.	Organizarea concursului pentru desemnarea furnizorului de furnizare a serviciului de informații privind abonații	Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	Trimestrul I, 2017	Concurs organizat	În limitele bugetului autorității responsabile
9.	Elaborarea bazei de date pentru Registrul abonaților în formă electronică	Furnizorul desemnat	Trimestrul II, 2017	Bază de date elaborată	Fondul serviciului universal
10.	Actualizarea periodică a Registrului abonaților	Furnizorul desemnat	Permanent	Registru actualizat	Fondul serviciului universal
11.	Lansarea furnizării serviciilor de informații despre abonați la solicitare	Furnizorul desemnat	Trimestrul I, 2018	Serviciu lansat	Fondul serviciului universal
12.	Crearea condițiilor speciale pentru utilizatorii finali persoane cu dizabilități pentru a asigura accesul la setul minim al serviciului universal	Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, furnizorii desemnați	Trimestrul I, 2018	Condiții create	Fondul serviciului universal
Asigurarea accesului populației la telefoanele publice cu plată, inclusiv accesul gratuit la serviciile de urgență					
13.	Organizarea concursului pentru selectarea furnizorului serviciului privind asigurarea accesului la telefoanele publice cu plată în localurile alese	Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	Trimestrul II, 2017	Concurs organizat	În limitele bugetului autorității responsabile
14.	Instalarea telefoanelor publice cu plată în locațiile publice din municipii și orașe (spitale, gări, aeroport, stadioane, grădini publice, localuri de agrement, săli de concerte etc.)	Furnizorul desemnat	Conform planului anual	Telefoane publice instalate	Fondul serviciului universal