

**O R D I N**

**cu privire la aprobarea Programului de implementare**

**a portabilităţii numerelor în Republica Moldova**

**pentru anii 2011-2013**

**nr. 52  din  30.06.2011**

*Monitorul Oficial nr.118-121/918 din 22.07.2011*

\* \* \*

În temeiul prevederilor alin.(6) din art.65 al Legii comunicaţiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.51-54, art.155), în scopul asigurării promovării dreptului utilizatorului final la libera alegere a furnizorului de servicii publice de telefonie, fără necesitatea schimbării numărului de telefon,

**ORDON:**

**1.** Se aprobă Programul de implementare a portabilităţii numerelor în Republica Moldova pentru anii 2011-2013 (se anexează).

**2.** Direcţia analiză, monitorizare şi evaluare a politicilor (dna E.Vasilachi), în baza rapoartelor de monitorizare, preluate de la Agenţia Naţională pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei, va informa semestrial conducerea MTIC privind rezultatele realizării Programului de implementare a portabilităţii numerelor în Republica Moldova pentru anii 2011-2013.

**3.** A publica prezentul ordin în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

**4.** Controlul executării prezentului ordin se asumă dnei Mihaela IACOB, viceministrul tehnologiei informaţiei şi comunicaţiilor.

|  |
| --- |
| **MINISTRUL TEHNOLOGIEI** |
| **INFORMAŢIEI ŞI COMUNICAŢIILOR** | **Pavel FILIP** |
| **Chişinău, 30 iunie 2011.** |  |
| **Nr.52.** |  |

Aprobat

prin Ordinul Ministerului Tehnologiei

Informaţiei şi Comunicaţiilor

nr.52 din 30.06.2011

**PROGRAMUL**

**de implementare a portabilităţii numerelor în**

**Republica Moldova pentru anii 2011-2013**

**I. DISPOZIŢII GENERALE**

**1.** Programul de implementare a portabilităţii numerelor în Republica Moldova pentru anii 2011-2013, în continuare Program, este elaborat de către Agenţia Naţională pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei, în continuare ANRCETI, în temeiul alin.(6) din art.65 al [Legii comunicaţiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007](TEXT=LPLP20071115241) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.51-54, art.155).

**2.** Programul prevede o abordare complexă de integrare a principiilor libertăţii omului în documentele de politici din domeniu şi la toate nivelurile de adoptare şi implementare a deciziilor.

**3.** Scopul Programului rezidă în asigurarea promovării dreptului utilizatorului final la libera alegere a furnizorului de servicii publice de telefonie, fără necesitatea de a modifica numărul de telefon, atunci cînd acest lucru este în interesul lui şi fără a fi incomodat de obstacole juridice, tehnice sau practice, inclusiv de condiţii, proceduri, obligaţii contractuale etc.

**4.** Necesitatea elaborării Programului este determinată de faptul că pentru a profita pe deplin de mediul concurenţial, utilizatorii serviciilor publice de telefonie trebuie să poată face alegeri bine informate şi să-şi schimbe furnizorii de servicii publice de telefonie atunci cînd acest lucru este în interesul lor, totodată este esenţial să se asigure că utilizatorii pot face aceste acţiuni prin crearea unui mecanism accesibil care să poată fi utilizat uşor şi fără de erori atît de către utilizatorii finali, cît şi de furnizorii de servicii publice de telefonie.

**5.** Portabilitatea numerelor este un factor-cheie de facilitare a alegerii utilizatorului şi a concurenţei reale pe pieţele competitive de comunicaţii electronice şi ar trebui pusă în aplicare cît mai repede posibil, în mod normal, în termen de cel mult o zi lucrătoare de la data semnării acordului de portare a numărului şi respectiv utilizatorul să nu fie privat de serviciu mai mult de o zi lucrătoare.

**6.** Posibilitatea utilizatorilor de a-şi păstra numărul de telefon atunci cînd îşi schimbă furnizorul sporeşte interesul acestora către ofertele alternative şi le asigură o mai mare libertate de alegere pentru că elimină necesitatea de a informa cunoştinţele despre schimbarea numărului de telefon.

**7.** Portabilitatea se aplică următoarelor categorii de numere:

***1) numerelor fixe geografice*** – orice abonat la un serviciu de telefonie fixă va avea posibilitatea păstrării numărului de telefon fix atunci cînd va renunţa la abonamentul unui furnizor de servicii de telefonie fixă şi se va abona la alt furnizor de servicii de telefonie fixă. Portabilitatea numerelor geografice se va putea realiza numai în cadrul aceleiaşi zone geografice (respectiv, în cadrul aceluiaşi municipiu sau în cadrul aceluiaşi raion). Cei doi furnizori între care se realizează portarea numerelor geografice trebuie să ofere servicii în aceeaşi arie geografica şi să aibă alocate prin licenţă blocuri de numere geografice în aria geografică respectivă;

***2) numerelor mobile (nongeografice)*** – orice abonat la un serviciu de telefonie mobilă va avea posibilitatea păstrării numărului de telefon mobil atunci cînd se va transfera de la un furnizor de servicii publice de telefonie mobilă la alt furnizor de servicii de telefonie mobilă, indiferent de tehnologia utilizată pentru furnizarea serviciului (2G, 3G, CDMA etc.), de modalitatea de plată (postpaid sau prepaid) sau de tipul de serviciu furnizat (voce, fax, transmisiuni de date);

***3) numerelor nongeografice, altele decît cele mobile*** – în această categorie sînt cuprinse numerele de telefon destinate serviciilor cu acces gratuit pentru apelant “Freephone”, serviciile bazate pe numere de acces universal şi serviciile cu tarif special, după caz, numerele independente de locaţie. Utilizatorii acestor servicii vor putea păstra numărul de telefon atunci cînd solicită transferul de la un furnizor de servicii publice la altul, cu condiţia păstrării destinaţiei iniţiale a numărului.

**8.** Portarea numerelor de telefonie fixă către reţele de telefonie mobilă şi invers nu este posibilă. Implementarea portabilităţii numerelor în Republica Moldova poate fi realizată în mod asincron, după caz.

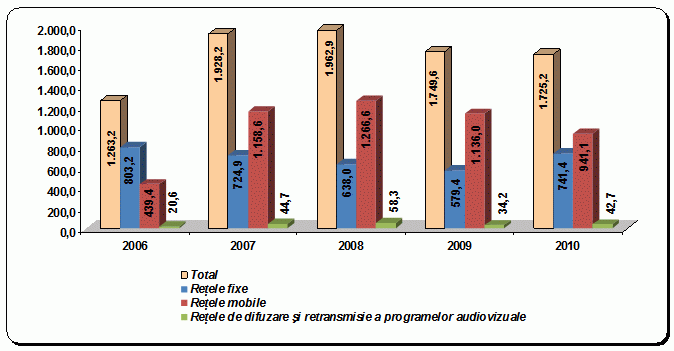
**II. IDENTIFICAREA PROBLEMEI**

**9.** În scopul identificării problemelor care necesită implicarea ANRCETI, cît şi a opţiunilor de intervenţie de reglementare, ANRCETI a efectuat analiza evoluţiei sectorului de comunicaţii electronice, în special, a segmentelor de telefonie mobilă celulară şi de telefonie fixă, avînd în vedere că portabilitatea numerelor poate fi implementată în aceste două segmente.

**10.** Sectorul comunicaţiilor electronice reprezintă unul dintre cele mai dinamice sectoare din economia naţională fiind foarte atractiv pentru investitorii străini. Conform datelor ANRCETI, în anul 2010 volumul total al vînzărilor în sectorul comunicaţiilor electronice a constituit 6142,1 mil.lei. Raportat la valoarea produsului intern brut al ţării din anul 2010, volumul vînzărilor din sectorul comunicaţiilor electronice a constituit circa 8,5%.

**11.** În 2010 pe piaţa serviciilor de telefonie mobilă au activat trei furnizori care au obţinut un venit total al vînzărilor ce a atins cifra 3454,1 mil.lei, ceea ce constituie cu 13,86 la sută sau cu 420,5 mil.lei mai mult faţă de anul de 2009. În structura cifrei de afaceri a furnizorilor de telefonie mobilă cea mai semnificativă cotă – de 55,4% – a revenit vînzărilor de servicii vocale. Venitul mediu lunar per utilizator (ARPU) al celor trei companii de telefonie mobilă în 2010 a constituit 96,8 lei. În perioada de referinţă a sporit gradul de acoperire a teritoriului şi al populaţiei cu semnal radio al reţelelor 2G (GSM/CDMA2000). Unii dintre furnizori acoperă cu semnal radio 99,0% din teritoriul republicii şi 99,5% din populaţie. În 2010 numărul utilizatorilor de servicii de telefonie mobilă a crescut faţă de 2009, cu 13,65% şi a atins cifra de 3165,1 mii. Urmare a creşterii numărului de utilizatori, rata de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă a sporit faţă de anul 2009 cu 10,7 puncte procentuale şi a ajuns la 88,8%.

**12.** În anul 2010 pe piaţa serviciilor de telefonie fixă au activat 17 furnizori, cu doi furnizori mai puţin decît în anul 2009. În această perioadă volumul total al vînzărilor pe piaţa de telefonie a atins cifra de 1915 mil.lei. Acest indicator s-a micşorat în raport cu anul 2009 cu 0,66%. Însă în 2010 numărul abonaţilor la serviciile de telefonie fixă a crescut, faţă de 2009, cu 22,4 mii sau cu 1,97% şi a atins cifra de 1161 mii. Datorită creşterii numărului de abonaţi la serviciile de telefonie fixă, rata de penetrare a acestor servicii, raportată la 100 de locuitori, a sporit de la 31,92% în 2009, la 32,61% în 2010. În rezultatul analizei efectuate, putem constata că segmentul de telefonie fixă din Republica Moldova este unul stagnant, înregistrînd totuşi o uşoară scădere în ultimii ani.



Evoluţia investiţiilor efectuate în reţelele de comunicaţii electronice, în mil.lei

Sursa: ANRCETI

**13.** În baza datelor prezentate de furnizori se poate de concluzionat că nivelul general al investiţiilor realizate anual în dezvoltarea sectorului este ridicat. În 2010 cele mai semnificative investiţii au fost efectuate în reţelele mobile şi au constituit 941,1 mil.lei sau 54,6% din total, precum şi în reţelele fixe şi au constituit 741,4 mil.lei sau 43% din totalul de investiţii în sector.

**14.** Problemele cu cel mai mare impact, identificate la nivelul sectorului de comunicaţii electronice, sînt nivelul scăzut al concurenţei şi asigurării protecţiei utilizatorului.

***1) Concurenţa:*** Necătînd la faptul că liberalizarea completă de jure a sectorului a avut loc la 01.01.2004, concurenţa, în special, pe segmentul de telefonie fixă, este departe de nivelul optim, iar autoreglementarea este aproape inexistentă.

***2) Protecţia utilizatorului:*** Multitudinea de petiţii ale utilizatorilor finali adresate către ANRCETI arată că, în general, nivelul de informare a utilizatorilor vizînd condiţiile de furnizare, tarifare şi sistare a serviciilor este foarte scăzut. Astfel, din contracte, condiţii de furnizare a serviciilor şi oferte, utilizatorii nu pot aprecia nivelul tarifelor şi al calităţii, avînd o percepţie eronată referitoare la faptul cît de ieftine sau cît de scumpe sînt serviciile, unele faţă de altele, sau care este nivelul de calitate a serviciilor, ceea ce denotă că sînt în imposibilitatea de a face alegeri raţionale între furnizorii şi ofertele aflate la dispoziţia lor pe piaţă. Drept unul din motivele de bază ale situaţiei date serveşte lipsa dreptului utilizatorilor de a păstra numărul de abonat la schimbarea furnizorului de servicii de telefonie cît şi temerea utilizatorilor finali de pierdere a numărului de telefon şi de eventualele probleme legate de schimbarea acestuia. Implementarea portabilităţii numerelor va mobiliza furnizorii să întreprindă acţiuni de înlăturare a motivelor menţionate pentru aşi păstra abonaţii. Implementarea portabilităţii numerelor telefonice este impusă de [Legea comunicaţiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007](TEXT=LPLP20071115241) şi are drept scop asigurarea intereselor utilizatorilor finali de a beneficia de servicii de calitate la preţuri accesibile, precum şi îmbunătăţirea mediului concurenţial.

**15.** Reieşind din evoluţia sectorului de comunicaţii electronice şi a nivelului de investiţii efectuate, cît şi a veniturilor şi profitului obţinut pe segmentele de telefonie mobilă şi fixă, considerăm că Republica Moldova dispune de condiţiile necesare implementării portabilităţii numerelor telefonice, iniţial în reţelele mobile, iar ulterior în reţelele fixe.

**16.** Potrivit Directivei 2009/136/CE, Autorităţile naţionale de reglementare sînt în drept să stabilească procesul portabilităţii numerelor, ţinînd cont de dispoziţiile naţionale privind progresele tehnice. În acest sens, Autoritatea naţională de reglementare urmează să impună măsuri nediscriminatorii şi proporţionale în ceea ce priveşte procedura de transfer, pentru a reduce la minimum riscul transferului utilizatorilor către un alt furnizor fără consimţămîntul acestora, inclusiv impunerea unor sancţiuni corespunzătoare, fără a provoca o diminuare a atractivităţii procedurii pentru utilizatori.

**17.** Autoritatea de reglementare urmează să asigure că tarifarea între furnizorii de reţele şi/sau de servicii pentru furnizarea portabilităţii numerelor este orientată spre costuri şi că tarifele plătite direct de către abonaţi, dacă acestea există, nu au efect de schimbare a deciziei lor în ceea ce priveşte schimbarea furnizorului de servicii.

**18.** Autoritatea de reglementare va ţine cont, de asemenea, atunci cînd este necesar, de măsurile adecvate pentru a se asigura protecţia utilizatorilor/abonaţilor pe parcursul procesului de portare şi pentru a se asigura că aceştia nu sînt transferaţi la un alt furnizor contrar voinţei lor.

**19.** Autoritatea de reglementare va asigura prevederea sancţiunilor corespunzătoare faţă de furnizori, inclusiv obligaţia de a oferi compensaţii abonaţilor în cazul întîrzierilor survenite în portarea numărului sau în cazul portării abuzive efectuate de aceştia sau în numele lor.

**20.** Pentru evitarea cazurilor de abuzuri sau de întîrzieri în portarea numerelor, autoritatea de reglementare urmează a fi abilitată cu dreptul de a impune sancţiuni corespunzătoare.

**III. OBIECTIVELE SPECIFICE ALE PROGRAMULUI**

**21.** Pentru definirea obiectivelor specifice au fost utilizate ca referinţă practicile unor autorităţi de reglementare din sector, propunerile efectuate de către experţii externi din sector, obiectivele generale ale ANRCETI stabilite prin [Legea comunicaţiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007](TEXT=LPLP20071115241) (promovarea concurenţei la furnizarea reţelelor, a infrastructurii asociate şi a serviciilor de comunicaţii electronice; susţinerea dezvoltării pieţei interne a sectorului comunicaţiilor electronice şi promovarea intereselor utilizatorilor finali).

**22.** Drept criterii esenţiale pentru formularea obiectivelor specifice au servit atît structura actuală a sectorului de comunicaţii electronice din Republica Moldova, evoluţiile acestuia, cît şi problemele identificate în cadrul analizei situaţiei ce măresc discrepanţa între realitatea situaţiei actuale şi condiţiile ideale de funcţionare a sectorului comunicaţiilor electronice.

**23.** Pe baza obiectivelor stabilite de [Legea comunicaţiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007](TEXT=LPLP20071115241), se pot stabili următoarele cinci obiective specifice de reglementare care trebuie să stea la baza intervenţiei de reglementare a ANRCETI la implementarea portabilităţii numerelor:

**1)** asigurarea drepturilor utilizatorilor finali la libera alegere a furnizorilor de servicii publice de telefonie;

**2)** dezvoltarea concurenţei în sectorul comunicaţiilor electronice;

**3)** implementarea noilor servicii la tarife accesibile;

**4)** micşorarea diferenţelor dintre tarifele pentru convorbirile în reţea şi cele pentru convorbirile în afara reţelei;

**5)** încurajarea investiţiilor eficiente în infrastructură.

**IV. ACŢIUNILE CE URMEAZĂ A FI ÎNTREPRINSE**

**24.** Realizarea Programului implică întreprinderea următoarelor acţiuni:

1) elaborarea şi aprobarea Regulamentului privind portabilitatea numerelor în Republica Moldova;

2) elaborarea şi aprobarea procedurii de organizare şi desfăşurare a concursului, a principiilor şi criteriilor de selectare a unei/unor entităţi care va realiza şi/sau administra baza de date centralizată pentru implementarea portabilităţii numerelor în reţelele de telefonie mobilă şi fixă;

3) organizarea şi desfăşurarea concursului de selectare a unei/unor entităţi care va realiza şi/sau administra baza de date centralizată;

4) operarea modificărilor necesare în reţelele de telefonie mobilă şi fixă pentru implementarea portabilităţii numerelor şi a serviciului de informare a utilizatorilor finali;

5) realizarea bazei de date centralizate;

6) lansarea testărilor în scopul implementării portabilităţii numerelor în reţelele de telefonie mobilă şi fixă;

7) implementarea portabilităţii numerelor în reţelele de telefonie mobilă şi fixă;

8) monitorizarea implementării portabilităţii numerelor.

**25. Elaborarea şi aprobarea Regulamentului privind portabilitatea numerelor în Republica Moldova.** Regulamentul privind portabilitatea numerelor în Republica Moldova va fi elaborat ţinîndu-se cont de recomandările internaţionale şi comunitare şi în consultare cu experţi internaţionali în mod armonizat la nivel naţional şi va include: metoda de rutare, principii, termene şi condiţii de furnizare a portabilităţii numerelor, metode şi principii de taxare, principii şi condiţii de furnizare şi sistare a serviciului de portare, cerinţe de informare a utilizatorilor finali etc.

**26. Elaborarea şi aprobarea procedurii de organizare şi desfăşurare a concursului, a principiilor şi criteriilor de selectare a unei/unor entităţi care va realiza şi/sau administra baza de date centralizată pentru implementarea portabilităţii numerelor în reţelele de telefonie mobilă şi fixă.** Implementarea şi managementul portabilităţii numerelor se realizează prin utilizarea unui sistem informatic – Baza de date centralizată (BDC) care include resursele software, hardware şi de comunicaţii adecvate. Reieşind din complexitatea bazei de date centralizate şi avînd în vedre că furnizorii trebuie să deţină informaţia necesară şi corectă în vederea actualizării informaţiilor de rutare, entitatea, după caz, entităţile care vor realiza, după caz, vor administra această bază urmează să fie independente şi selectate prin concurs. Procedura de organizare şi desfăşurare a concursului, a principiilor şi criteriilor de selectare a unei/unor entităţi care va realiza şi/sau administra baza de date centralizată vor fi elaborate ţinînd cont de recomandările şi standardele organismelor internaţionale şi comunitare în mod armonizat la nivel naţional. Criteriile de bază de selectare a cîştigătorului concursului vor fi: experienţa în acest domeniu, costuri mai mici solicitate pentru activităţile determinate de realizare şi administrare a bazei de date, alte criterii specifice bazei de date.

**27. Organizarea şi desfăşurarea concursului de selectare a unei/unor entităţi independente pentru realizarea şi/sau administrarea bazei de date centralizate.** Organizarea şi desfăşurarea concursului de selectare a unei/unor entităţi independente pentru realizarea şi/sau administrarea bazei de date centralizate se va efectua în strictă conformitate cu procedura de organizare şi desfăşurare a concursului, a principiilor şi criteriilor de selectare a unei/unor entităţi care va realiza şi/sau administra baza de date centralizată pentru implementarea portabilităţii numerelor în reţelele de telefonie mobilă şi fixă, elaborate în acest sens cu respectarea principiului transparenţei, echităţii şi obiectivităţii.

**28. Realizarea bazei de date centralizate.** Entitatea/entităţile selectate în bază de concurs vor asigura crearea şi implementarea bazei de date centralizate, operarea, administrarea şi întreţinerea acesteia pentru implementarea portabilităţii numerelor în conformitate cu Regulamentul de organizare, operare, administrare şi întreţinere a bazei de date centralizate, care va fi parte componentă a condiţiilor tehnice şi comerciale. Condiţiile tehnice şi comerciale de implementare a portabilităţii numerelor vor fi elaborate de către operatorul bazei de date centralizate, în coordonare cu furnizorii de reţele şi servicii publice de telefonie fixă şi mobilă şi aprobate de către ANRCETI. Baza de date centralizată va fi realizată astfel încît să fie asigurate cerinţele de funcţionare ale acesteia, de securitate şi protecţie a datelor cu caracter personal, de acces a utilizatorilor şi a unor autorităţi autorizate în acest sens etc., la informaţiile stabilite în condiţiile tehnice şi comerciale.

**29. Operarea modificărilor necesare în reţelele de telefonie mobilă şi fixă pentru implementarea portabilităţii numerelor şi a serviciului de informare a utilizatorilor finali.** Portarea numerelor se realizează prin introducerea soluţiilor tehnice, operaţionale şi administrative necesare funcţionării portabilităţii numerelor sau modificării soluţiei de implementare a portabilităţii. În funcţie de arhitectura şi mărimea reţelei, implementarea portabilităţii numerelor poate necesita modificări ale reţelei (comutatoare, platforme de reţea inteligentă, sistem de semnalizare, reţea de date), realizarea interoperabilităţii cu serviciile existente, modificări ale sistemelor de operare, modificări ale procedurilor de lucru interne şi ale metodelor de operare etc. Informarea utilizatorilor privind portarea numerelor se va realiza de către furnizori prin punerea la dispoziţia utilizatorilor finali, la solicitarea acestora, cu titlu gratuit, a informaţiilor detaliate, clare şi actualizate cu privire la serviciul de portabilitate a numerelor, inclusiv referitoare la tarifele practicate pentru furnizarea acestui serviciu şi pentru apelurile realizate către numerele portate, atît în scris, cît şi prin apelarea unui serviciu de relaţii cu utilizatorii, disponibil cel puţin 8 ore pe zi.

**30. Lansarea testărilor în scopul implementării portabilităţii numerelor în reţelele de telefonie mobilă şi fixă.** După efectuarea modificărilor necesare în reţelele de comunicaţii electronice urmează să se efectueze testări interne şi de interoperabilitate cu alţi furnizori, testări pentru verificarea conectării şi schimbului de informaţii între baza de date centralizată şi utilizatori.

**31. Implementarea portabilităţii numerelor în reţelele de telefonie mobilă şi fixă.** După efectuarea testărilor, a operării la necesitate a modificărilor suplimentare în reţea şi, după caz, a modificărilor condiţiilor tehnice şi comerciale speciale de implementare a portabilităţii, va fi iniţiată procedura de realizare a portării în baza cererii depuse de utilizator şi a contractelor semnate între furnizor şi utilizator cu respectarea condiţiilor tehnice şi comerciale speciale de implementare a portabilităţii şi a regulamentului privind portabilitatea numerelor în Republica Moldova.

**V. ETAPELE ŞI TERMENELE DE IMPLEMENTARE**

**32.** Implementarea portabilităţii numerelor se va realiza în 3 etape principale:

**I. Pregătirea procesului de implementare a portabilităţii numerelor:** *sfîrşitul anului 2011*

**II. Implementarea portabilităţii în reţelele de telefonie mobilă:** *sfîrşitul anului 2012*

**III. Implementarea portabilităţii în reţelele de telefonie fixă:** *sfîrşitul anului 2013*

**33. La I etapă vor fi realizate următoarele acţiuni:**

1) Elaborarea şi aprobarea Regulamentului privind portabilitatea numerelor în Republica Moldova*.*

2) Elaborarea şi aprobarea procedurii de organizare şi desfăşurare a concursului, a principiilor şi criteriilor de selectare a unei/unor entităţi care va realiza şi/sau administra baza de date centralizată pentru implementarea portabilităţii numerelor în reţelele de telefonie mobilă şi fixă*.*

3) Organizarea şi desfăşurarea concursului de selectare a entităţii/entităţilor care va realiza şi/sau administra baza de date centralizată*.*

**34. La etapa II vor fi realizate următoarele acţiuni:**

1) Realizarea bazei de date centralizate pentru reţelele mobile*.*

2) Operarea modificărilor necesare în reţelele de telefonie mobilă*.*

3) Lansarea testărilor în reţelele de telefonie mobilă*.*

4) Implementarea portabilităţii numerelor în reţelele de telefonie mobilă*.*

**35. La etapă III vor fi realizate următoarele acţiuni:**

1) Realizarea bazei de date centralizate pentru reţelele fixe*.*

2) Operarea modificărilor în reţelele de telefonie fixă.

3) Lansarea testărilor în reţelele de telefonie fixă.

4) Implementarea portabilităţii numerelor în reţelele de telefonie fixă*.*

**VI. RESPONSABILII PENTRU IMPLEMENTARE**

**36.** Responsabili pentru realizarea I etape este ANRCETI în colaborare cu reprezentanţi ai furnizorilor de servicii publice de telefonie care deţin licenţe de utilizare a resurselor de numerotare şi care au asignat utilizatorilor finali numere prevăzute pentru portare, cu experţi de competenţă respectivă antrenaţi în acest scop, cu alte persoane interesate.

**37.** Responsabili pentru realizarea etapelor II şi III sînt furnizorii de reţele şi servicii publice de comunicaţii electronice care realizează portarea numerelor. Pentru realizarea bazei de date centralizate responsabil este entitatea/entităţile selectate, în bază de concurs, pentru realizarea şi administrarea bazei de date centralizate.

**38.** Pentru implementarea portabilităţii numerelor, ANRCETI şi furnizorii vor derula o campanie de informare a utilizatorilor de telefonie privind portabilitatea numerelor şi vor realiza o serie de ghiduri de informare a utilizatorilor.

**39.** La toate etapele de implementare a portabilităţii numerelor se va realiza monitorizarea şi controlul implementării portabilităţii de către ANRCETI şi Grupul de lucru creat în acest sens.

**VII. ESTIMAREA GENERALĂ A COSTURILOR**

**40.** Implementarea portabilităţii numerelor generează costuri suplimentare, costuri care sînt suportate de furnizorii de reţele şi servicii publice de comunicaţii electronice. Un furnizor poate recupera total, după caz parţial din aceste costuri de la alţi furnizori, în funcţie de rolul pe care îl are în procesul de portare, sau de la utilizatorii finali.

**41.** În vederea stabilirii modalităţilor de decontare a costurilor între furnizori sînt analizate, pe scurt, principalele categorii de costuri determinate de implementarea portabilităţii numerelor şi sînt stabilite principiile de recuperare a acestor costuri.

**1) Costurile de implementare în reţea a serviciului de portabilitate a numerelor.** Costurile de implementare, nerecurente reflectă toate activităţile (dezvoltare de soluţii, implementare efectivă, testare iniţială, instruirea personalului etc.) care se desfăşoară pentru introducerea soluţiilor tehnice, operaţionale şi administrative necesare funcţionării portabilităţii numerelor sau modificării soluţiei de implementare a portabilităţii. În funcţie de arhitectura şi mărimea reţelei, implementarea portabilităţii numerelor poate necesita modificări ale reţelei (comutatoare, platforme de reţea inteligentă, sistem de semnalizare, reţea de date), realizarea interoperabilităţii cu serviciile existente, modificări ale sistemelor de operare, modificări ale procedurilor de lucru interne şi ale metodelor de operare, testare iniţială (teste interne şi teste de interoperabilitate cu alţi furnizori) etc. Aceste costuri vor fi suportate de fiecare furnizor de reţele şi de servicii publice de comunicaţii electronice care are obligaţia de a implementa portabilitatea numerelor. Potrivit studiului efectuat de către ANRCETI, costurile de implementare în reţea a serviciului de portabilitate a numerelor diferă de la ţară la ţară, de la furnizor la furnizor şi, de regulă, constituie circa un milion de Euro.

**2) Costurile de implementare, administrare, operare şi întreţinere a bazei de date centralizate.** Au fost identificate două subcategorii de costuri:

a) costurile de achiziţionare a bazei de date centralizate şi a echipamentelor necesare, cu instalarea şi testarea acestora. Realizarea bazei de date centralizate poate fi finanţată, după caz, din resursele proprii ale entităţii selectate prin concurs pentru realizarea bazei de date centralizate, fonduri de investiţii ale donatorilor externi, alte surse permise de legislaţia în vigoare. Suma investiţiilor necesare pentru crearea bazei de date centralizate va fi stabilită în cadrul concursului;

b) costurile de administrare, operare şi întreţinere a bazei de date centralizate. Modul de finanţare a acestor costuri vor fi stabilite odată cu desemnarea administratorului bazei de date centralizate. Fiecare furnizor care iniţiază apeluri va suporta costurile interfeţelor cu baza de date centralizată. Costurile de administrare, operare şi întreţinere a bazei de date centralizate vor fi stabilite în cadrul concursului.

**3) Costurile de portare pentru fiecare număr.** Costurile de portare pentru fiecare număr reflectă activităţile tehnice, operaţionale şi administrative care sînt efectuate pentru fiecare cerere de portare. Acestea includ costurile generate de activităţile tehnice (realizarea portării numărului respectiv), operaţionale şi administrative, precum şi costurile legate de actualizarea bazelor de date locale utilizate şi a bazei de date centralizate. Furnizorii înregistrează costuri de portare pentru fiecare număr. Principiile de recuperare a acestor costuri, precum şi nivelul maxim al tarifului de portare vor fi stabilite în condiţiile tehnice şi comerciale de implementare a portabilităţii. Costurile de portare pentru fiecare număr variază de la ţară la ţară. Spre exemplu, în ţările membre CEPT aceste costuri variază de la 5 la 47 Euro, care pot fi achitate atît de abonaţi, cît şi de furnizori.

**4) Costurile de rutare a apelului către un număr portat.** Costurile de rutare a apelurilor reflectă resursele suplimentare de reţea (comutatoare, transmisiuni, semnalizare, interogare a bazelor de date locale şi a bazei de date centralizate) utilizate pentru rutarea apelurilor către numerele portate. Aceste costuri sînt suplimentare celor asociate în mod normal cu apelul către un număr neportat sau în lipsa implementării portabilităţii. Există două principale categorii de astfel de costuri suplimentare:

a) costuri suplimentare de rutare, asociate cu transportarea unui apel de la o reţea intermediară (de regulă, reţeaua donatoare iniţială) către reţeaua de terminare a apelului respectiv;

b) costuri de accesare a bazei de date operaţionale care, de regulă, sînt asociate cu utilizarea metodei de rutare All Call Query (ACQ) şi implică accesarea bazei de date în vederea procesării unui apel. Aceste costuri sînt suportate de către furnizori.

**42. Tarifarea utilizatorilor finali/abonaţilor.** Avînd în vedere că furnizorul donator îşi poate recupera costurile de portare a unui număr de la furnizorul acceptor, furnizorul donor nu va factura abonatul pentru activităţile de portare a numărului. În schimb, furnizorul acceptor va suporta integral costurile interne determinate de portarea numărului. Furnizorul acceptor poate transfera abonatului o parte din aceste costuri, cu respectarea condiţiei ca aceste tarife să fie accesibile. În cazul în care ANRCETI va constata că tarifele percepute utilizatorilor finali nu sînt accesibile, va impune obligaţii specifice pentru ca sumele datorate de abonaţi pentru acest serviciu sa fie accesibile.

**43.** Există două opţiuni de tarifare a utilizatorilor finali pentru apelurile către un număr portat:

1) tarifarea în funcţie de numerotare – în acest caz, tariful va rămîne neschimbat în urma portării numărului (ca şi cînd numărul nu ar fi fost portat);

2) tarifarea în funcţie de reţea – tariful datorat de utilizatorul final care iniţiază apelul se va modifica la nivelul tarifului către reţeaua furnizorului acceptor.

**44.** Schimbarea furnizorului poate implica şi schimbarea echipamentului terminal utilizat de abonat (de exemplu, la portarea unui număr de la un furnizor care utilizează tehnologia GSM la un furnizor care utilizează tehnologia CDMA, de la tehnologia PSTN la tehnologia IP etc.). La depunerea cererii de portare, furnizorul acceptor va informa abonatul privind configuraţia şi tipul echipamentelor terminale ce vor putea fi utilizate pentru furnizarea serviciului, în urma portării, iar cheltuielile pentru schimbarea echipamentului terminal vor fi suportate de abonat sau, după caz, de furnizorul acceptor.

**45.** Impunerea unor obligaţii care să asigure transparenţa tarifelor apelurilor către numerele portate, precum şi a unor tarife maximale pentru schimbarea furnizorului, reprezintă instrumente de reglementare pentru asigurarea succesului portabilităţii numerelor.

**VIII. REZULTATELE SCONTATE**

**46.** Implementarea portabilităţii numerelor în unele state membre ale UE şi în SUA a contribuit la îmbunătăţirea serviciilor (în unele cazuri furnizorii au venit cu oferte tentante pentru a-şi menţine utilizatorii), numerele care au fost portate nu au reprezentat un procent semnificativ din totalul numerelor de telefon. Numărul de abonaţi care au ales să-şi schimbe furnizorul de servicii de telefonie, păstrîndu-şi acelaşi număr de telefon diferă de la ţară la ţară dar care în mare parte nu a depăşit 10%.

**47.** Implementarea portabilităţii numerelor ţine, în primul rînd, de beneficiile utilizatorilor pe care furnizorii încearcă să-i atragă sau să-i menţină prin oferte mai avantajoase, calitate mai bună a serviciilor şi tarife mai mici şi apoi în numărul de portări care au loc.

**48.** Portabilitatea numerelor de telefon va înlătura temerile utilizatorilor de pierdere a numărului de telefon şi de eventualele probleme legate de schimbarea acestuia.

**49.** În rezultatul studiului realizat, unele companii internaţionale au concluzionat că portabilitatea numerelor de telefon poate aduce beneficii importante atît utilizatorilor, care pot beneficia de noi oferte fără a renunţa la datele sale de contact, cît şi pentru furnizori care îşi pot creşte cota de piaţa.

**50.** Implementarea portabilităţii înlătură şi o barieră importantă în calea dezvoltării concurenţei în sectorul comunicaţiilor electronice şi este de aşteptat ca presiunea concurenţială suplimentară pe care o creează disponibilitatea portabilităţii să determine furnizorii să depună eforturi suplimentare pentru menţinerea utilizatorilor/abonaţilor prin programe de fidelizare tot mai convingătoare şi să ofere servicii tot mai atractive şi condiţii de furnizare pe înţelesul tuturor utilizatorilor pentru a atrage noi utilizatori. De aceea, succesul portabilităţii va fi reflectat şi de eforturile pe care le vor face furnizorii pentru a-si păstra abonaţii şi numerele acestora, nu numai de cuantumul numerelor de telefon care vor părăsi reţelele originare.

**51.** Pe termen lung, portabilitatea ar putea conduce la micşorarea diferenţelor dintre tarifele pentru convorbirile în reţea şi cele pentru convorbirile în afara reţelei.

**52.** Implementarea portabilităţii va contribui la realizarea de către Republica Moldova a angajamentelor naţionale şi internaţionale asumate în contextul obiectivelor strategice în domeniul asigurării drepturilor omului, cu accent prioritar asupra dreptului utilizatorului final la libera alegere a furnizorului de servicii publice de telefonie.

**IX. INDICATORII DE PROGRES ŞI PERFORMANŢĂ**

**53.** În procesul de monitorizare vor fi utilizaţi următorii indicatori de progres şi performanţă:

1) creşterea concurenţei;

2) reducerea costurilor de schimbare a furnizorilor;

3) lansarea de noi programe de fidelizare tot mai convingătoare şi la preţuri accesibile pentru utilizatori;

4) creşterea calităţii serviciilor;

5) sporirea gradului de satisfacţie a utilizatorilor privind serviciile de comunicaţii electronice, cu accent prioritar asupra asigurării libertăţii în alegere a furnizorului de servicii publice de telefonie;

6) sporirea volumului de investiţii în sector;

7) reducerea tarifelor pentru convorbirile în afara reţelei;

8) sporirea gradului de informare a populaţiei privind furnizarea serviciului de portabilitate a numerelor, inclusiv referitor la tarifele practicate pentru furnizarea acestui serviciu şi pentru apelurile realizate către numerele portate;

9) asigurarea portării şi activării numărului în termen maxim de o zi lucrătoare de la data încheierii acordului privind portarea numărului la un nou furnizor;

10) evoluţia (dinamica) numerelor portate.

**X. PROCEDURILE DE RAPORTARE ŞI EVALUARE**

**54.** Procesul de implementare a Programului va fi însoţit de monitorizarea permanentă a realizării acţiunilor propuse şi a rezultatelor obţinute pentru ca, în caz de necesitate, să fie operate modificările de rigoare în politicile publice promovate de Guvern în contextul acestui Program.

**55.** Programul oferă un cadru realist de implementare, condiţionat de dezvoltarea capacităţilor furnizorilor necesare, de colaborarea furnizorilor cu ANRCETI, de disponibilitatea resurselor financiare ale furnizorilor, precum şi ale donatorilor externi pentru susţinerea Programului.

**56.** Trimestrial, în baza informaţiilor furnizorilor responsabili de implementarea portabilităţii, Grupul de lucru va elabora rapoarte de monitorizare care vor fi prezentate ANRCETI şi publicate ulterior pe pagina web a acesteia. Rapoartele vor include analiza progresului în implementare a Programului, dificultăţile întîmpinate şi modalităţi de depăşire a problemelor apărute.

**57.** Monitorizarea va permite analiza rezultatelor reale comparativ cu cele scontate şi se va efectua cu regularitate de către Grupul de lucru în baza indicatorilor de monitorizare, atît cantitativi, cît şi calitativi, stabiliţi pentru fiecare acţiune propusă. Monitorizarea va estima relevanţa, eficienţa şi eficacitatea Programului.

**58.** Evaluarea se va axa pe impactul Programului şi se va efectua o dată, la sfîrşitul Programului. Evaluarea va estima impactul Programului asupra obiectivelor specifice. În toate cazurile se vor utiliza indicatori care măsoară evoluţia Programului în timp, în raport cu criteriile stabilite.

**59.** Raportul de evaluare, elaborat de către ANRCETI şi făcut public pe pagina web a acesteia va conţine atît analiza performanţei în realizarea acţiunilor, cît şi a efectului acţiunilor din Program asupra sectorului în ansamblu. În procesul de monitorizare şi pe durata evaluării, Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor va oferi suportul necesar pentru evaluarea impactului prezentului Program.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Ministerul Tehnologiilor Informaţionale şi Comunicaţiilor  
Ordin nr.52 din 30.06.2011 cu privire la aprobarea Programului de implementare a portabilităţii numerelor în Republica Moldova pentru anii 2011-2013 *//Monitorul Oficial 118-121/918, 22.07.2011*