

**ORDIN**  
**cu privire la aprobarea Programului de implementare**  
**a portabilității 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 comunicațiilor 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 portabilității numerelor în Republica Moldova pentru anii 2011-2013 (se anexează).

2. Direcția analiză, monitorizare și evaluare a politicilor (dna E.Vasilachi), în baza rapoartelor de monitorizare, preluate de la Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, va informa semestrial conducerea MTIC privind rezultatele realizării Programului de implementare a portabilității 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 informației și comunicațiilor.

**MINISTRUL TEHNOLOGIEI  
INFORMAȚIEI ȘI COMUNICAȚIILOR**

**Pavel FILIP**

**Chișinău, 30 iunie 2011.**

**Nr.52.**

Aprobat  
prin Ordinul Ministerului Tehnologiei  
Informației și Comunicațiilor  
nr.52 din 30.06.2011

**PROGRAMUL**  
**de implementare a portabilității numerelor în**  
**Republica Moldova pentru anii 2011-2013**

**I. DISPOZIȚII GENERALE**

1. Programul de implementare a portabilității numerelor în Republica Moldova pentru anii 2011-2013, în continuare Program, este elaborat de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, în continuare ANRCETI, în temeiul alin.(6) din art.65 al Legii comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.51-54, art.155).

2. Programul prevede o abordare complexă de integrare a principiilor libertății omului în documentele de politici din domeniu și la toate nivelurile de adoptare și 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 când acest lucru este în interesul lui și fără a fi incomodat de obstacole juridice, tehnice sau practice, inclusiv de condiții, proceduri, obligații contractuale etc.

4. Necesitatea elaborării Programului este determinată de faptul că pentru a profita pe deplin de mediul concurențial, utilizatorii serviciilor publice de telefonie trebuie să poată face alegeri bine informate și să-și schimbe furnizorii de servicii publice de telefonie atunci când acest lucru este în interesul lor, totodată este esențial să se asigure că utilizatorii pot face aceste acțiuni prin crearea unui mecanism accesibil care să poată fi utilizat ușor și fără de erori atât de către utilizatorii finali, cât și de furnizorii de servicii publice de telefonie.

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

6. Posibilitatea utilizatorilor de a-și păstra numărul de telefon atunci când își schimbă furnizorul sporește interesul acestora către ofertele alternative și le asigură o mai mare libertate de alegere pentru că elimină necesitatea de a informa cunoștințele 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 când va renunța la abonamentul unui furnizor de servicii de telefonie fixă și se va abona la alt furnizor de servicii de telefonie fixă. Portabilitatea numerelor geografice se va putea realiza numai în cadrul aceleiași zone geografice (respectiv, în cadrul aceluiași municipiu sau în cadrul aceluiași raion). Cei doi furnizori între care se realizează portarea numerelor geografice trebuie să ofere servicii în aceeași arie geografică și să aibă alocate prin licență 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 când 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 decât 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 și serviciile cu tarif special, după caz, numerele independente de locație. Utilizatorii acestor servicii vor putea păstra numărul de telefon atunci când solicită transferul de la un furnizor de servicii publice la altul, cu condiția păstrării destinației inițiale a numărului.

8. Portarea numerelor de telefonie fixă către rețele de telefonie mobilă și invers nu este posibilă. Implementarea portabilității numerelor în Republica Moldova poate fi realizată în mod asincron, după caz.

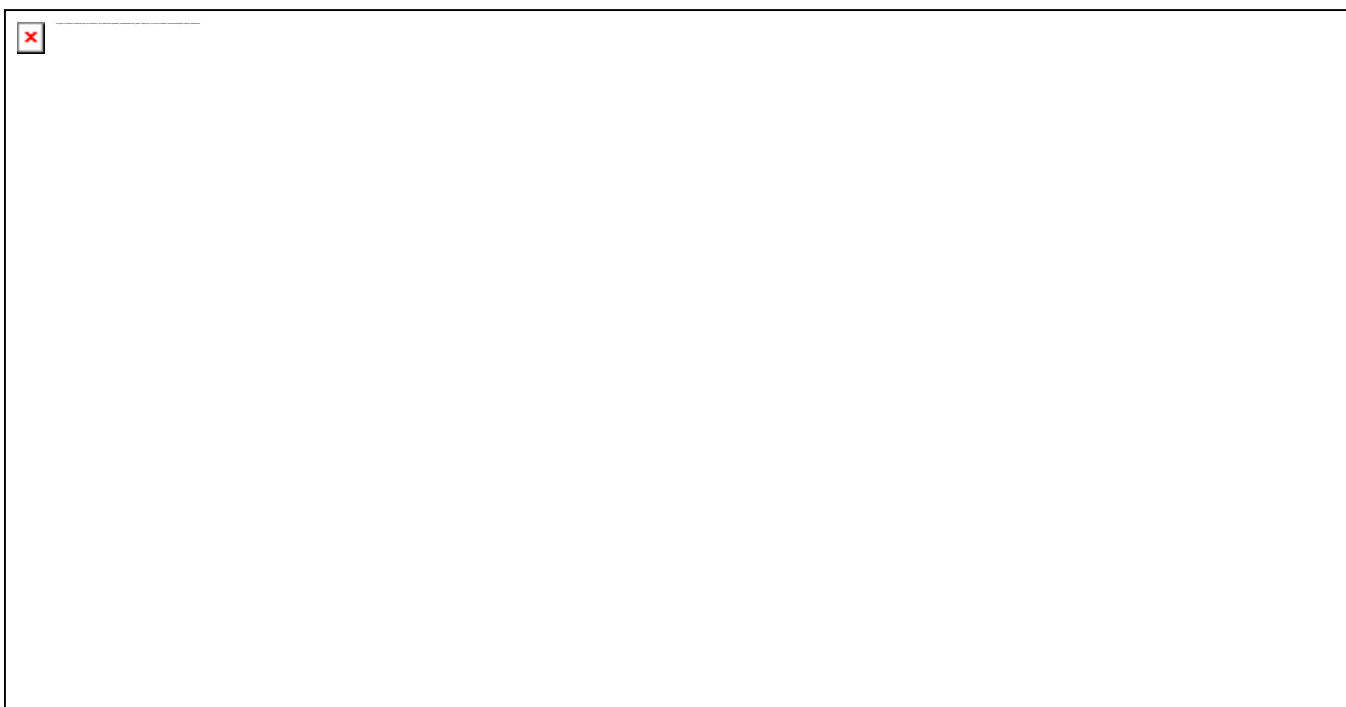
## II. IDENTIFICAREA PROBLEMEI

9. În scopul identificării problemelor care necesită implicarea ANRCETI, cât și a opțiunilor de intervenție de reglementare, ANRCETI a efectuat analiza evoluției sectorului de comunicații electronice, în special, a segmentelor de telefonie mobilă celulară și de telefonie fixă, avînd în vedere că portabilitatea numerelor poate fi implementată în aceste două segmente.

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

11. În 2010 pe piața serviciilor de telefonie mobilă au activat trei furnizori care au obținut un venit total al vânzărilor ce a atins cifra 3454,1 mil.lei, ceea ce constituie cu 13,86 la sută sau cu 420,5 mil.lei mai mult față de anul de 2009. În structura cifrei de afaceri a furnizorilor de telefonie mobilă cea mai semnificativă cotă – de 55,4% – a revenit vânzărilor 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 referință a sporit gradul de acoperire a teritoriului și al populației cu semnal radio al rețelelor 2G (GSM/CDMA2000). Unii dintre furnizori acoperă cu semnal radio 99,0% din teritoriul republicii și 99,5% din populație. În 2010 numărul utilizatorilor de servicii de telefonie mobilă a crescut față de 2009, cu 13,65% și a atins cifra de 3165,1 mii. Urmare a creșterii numărului de utilizatori, rata de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă a sporit față de anul 2009 cu 10,7 puncte procentuale și a ajuns la 88,8%.

12. În anul 2010 pe piața serviciilor de telefonie fixă au activat 17 furnizori, cu doi furnizori mai puțin decât în anul 2009. În această perioadă volumul total al vânzărilor pe piața de telefonie a atins cifra de 1915 mil.lei. Acest indicator s-a micșorat în raport cu anul 2009 cu 0,66%. Însă în 2010 numărul abonaților la serviciile de telefonie fixă a crescut, față de 2009, cu 22,4 mii sau cu 1,97% și a atins cifra de 1161 mii. Datorită creșterii numărului de abonați 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, înregistrând totuși o ușoară scădere în ultimii ani.



Evoluția investițiilor efectuate în rețelele de comunicații electronice, în mil.lei  
Sursa: ANRCETI

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

14. Problemele cu cel mai mare impact, identificate la nivelul sectorului de comunicații electronice, sînt nivelul scăzut al concurenței și asigurării protecției utilizatorului.

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

**2) Protecția utilizatorului:** Multitudinea de petiții ale utilizatorilor finali adresate către ANRCETI arată că, în general, nivelul de informare a utilizatorilor vizînd condițiile de furnizare, tarifare și sistare a serviciilor este foarte scăzut. Astfel, din contracte, condiții de furnizare a serviciilor și oferte, utilizatorii nu pot aprecia nivelul tarifelor și al calității, avînd o percepție eronată referitoare la faptul cît de ieftine sau cît de scumpe sînt serviciile, unele față de altele, sau care este nivelul de calitate a serviciilor, ceea ce denotă că sînt în imposibilitatea de a face alegeri raționale între furnizorii și ofertele aflate la dispoziția lor pe piață. Drept unul din motivele de bază ale situației date servește lipsa dreptului utilizatorilor de a păstra numărul de abonat la schimbarea furnizorului de servicii de telefonie cît și temerea utilizatorilor finali de pierdere a numărului de telefon și de eventualele probleme legate de schimbarea acestuia. Implementarea portabilității numerelor va mobiliza furnizorii să întreprindă acțiuni de înlăturare a motivelor menționate pentru ași păstra abonații. Implementarea portabilității numerelor telefonice este impusă de Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 și are drept scop asigurarea intereselor utilizatorilor finali de a beneficia de servicii de calitate la prețuri accesibile, precum și îmbunătățirea mediului concurențial.

**15.** Reieșind din evoluția sectorului de comunicații electronice și a nivelului de investiții efectuate, cît și a veniturilor și profitului obținut pe segmentele de telefonie mobilă și fixă, considerăm că Republica Moldova dispune de condițiile necesare implementării portabilității numerelor telefonice, inițial în rețelele mobile, iar ulterior în rețelele fixe.

**16.** Potrivit Directivei 2009/136/CE, Autoritățile naționale de reglementare sînt în drept să stabilească procesul portabilității numerelor, ținînd cont de dispozițiile naționale privind progresele tehnice. În acest sens, Autoritatea națională de reglementare urmează să impună măsuri nediscriminatorii și proporționale în ceea ce privește procedura de transfer, pentru a reduce la minimum riscul transferului utilizatorilor către un alt furnizor fără consimțămîntul acestora, inclusiv impunerea unor sancțiuni corespunzătoare, fără a provoca o diminuare a atractivității procedurii pentru utilizatori.

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

**18.** Autoritatea de reglementare va ține cont, de asemenea, atunci cînd este necesar, de măsurile adecvate pentru a se asigura protecția utilizatorilor/abonaților pe parcursul procesului de portare și pentru a se asigura că aceștia nu sînt transferați la un alt furnizor contrar voinței lor.

**19.** Autoritatea de reglementare va asigura prevederea sancțiunilor corespunzătoare față de furnizori, inclusiv obligația de a oferi compensații abonaților în cazul întîrzierilor survenite în portarea numărului sau în cazul portării abuzive efectuate de aceștia 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 sancțiuni corespunzătoare.

### **III. OBIECTIVELE SPECIFICE ALE PROGRAMULUI**

**21.** Pentru definirea obiectivelor specifice au fost utilizate ca referință practicile unor autorități de reglementare din sector, propunerile efectuate de către experții externi din sector, obiectivele generale ale ANRCETI stabilite prin Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 (promovarea concurenței la furnizarea rețelelor, a infrastructurii asociate și a serviciilor de comunicații electronice; susținerea dezvoltării pieței interne a sectorului comunicațiilor electronice și promovarea intereselor utilizatorilor finali).

**22.** Drept criterii esențiale pentru formularea obiectivelor specifice au servit atît structura actuală a sectorului de comunicații electronice din Republica Moldova, evoluțiile acestuia, cît și problemele identificate în cadrul analizei situației ce măresc discrepanța între realitatea situației actuale și condițiile ideale de funcționare a sectorului comunicațiilor electronice.

**23.** Pe baza obiectivelor stabilite de Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007, se pot stabili următoarele cinci obiective specifice de reglementare care trebuie

să stea la baza intervenției de reglementare a ANRCETI la implementarea portabilității numerelor:

- 1) asigurarea drepturilor utilizatorilor finali la libera alegere a furnizorilor de servicii publice de telefonie;
- 2) dezvoltarea concurenței în sectorul comunicațiilor electronice;
- 3) implementarea noilor servicii la tarife accesibile;
- 4) micșorarea diferențelor dintre tarifele pentru convorbirile în rețea și cele pentru convorbirile în afara rețelei;
- 5) încurajarea investițiilor eficiente în infrastructură.

#### IV. ACȚIUNILE CE URMEAZĂ A FI ÎNTREPRINSE

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

- 1) elaborarea și aprobarea Regulamentului privind portabilitatea numerelor în Republica Moldova;
- 2) elaborarea și aprobarea procedurii de organizare și desfășurare a concursului, a principiilor și criteriilor de selectare a unei/unor entități care va realiza și/sau administra baza de date centralizată pentru implementarea portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă și fixă;
- 3) organizarea și desfășurarea concursului de selectare a unei/unor entități care va realiza și/sau administra baza de date centralizată;
- 4) operarea modificărilor necesare în rețelele de telefonie mobilă și fixă pentru implementarea portabilității numerelor și a serviciului de informare a utilizatorilor finali;
- 5) realizarea bazei de date centralizate;
- 6) lansarea testărilor în scopul implementării portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă și fixă;
- 7) implementarea portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă și fixă;
- 8) monitorizarea implementării portabilității numerelor.

**25. Elaborarea și aprobarea Regulamentului privind portabilitatea numerelor în Republica Moldova.** Regulamentul privind portabilitatea numerelor în Republica Moldova va fi elaborat ținându-se cont de recomandările internaționale și comunitare și în consultare cu experți internaționali în mod armonizat la nivel național și va include: metoda de rutare, principii, termene și condiții de furnizare a portabilității numerelor, metode și principii de taxare, principii și condiții de furnizare și sistare a serviciului de portare, cerințe de informare a utilizatorilor finali etc.

**26. Elaborarea și aprobarea procedurii de organizare și desfășurare a concursului, a principiilor și criteriilor de selectare a unei/unor entități care va realiza și/sau administra baza de date centralizată pentru implementarea portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă și fixă.** Implementarea și managementul portabilității numerelor se realizează prin utilizarea unui sistem informatic – Baza de date centralizată (BDC) care include resursele software, hardware și de comunicații adecvate. Reieșind din complexitatea bazei de date centralizate și având în vedere că furnizorii trebuie să dețină informația necesară și corectă în vederea actualizării informațiilor de rutare, entitatea, după caz, entitățile care vor realiza, după caz, vor administra această bază urmează să fie independente și selectate prin concurs. Procedura de organizare și desfășurare a concursului, a principiilor și criteriilor de selectare a unei/unor entități care va realiza și/sau administra baza de date centralizată vor fi elaborate ținând cont de recomandările și standardele organismelor internaționale și comunitare în mod armonizat la nivel național. Criteriile de bază de selectare a câștigătorului concursului vor fi: experiența în acest domeniu, costuri mai mici solicitate pentru activitățile determinate de realizare și administrare a bazei de date, alte criterii specifice bazei de date.

**27. Organizarea și desfășurarea concursului de selectare a unei/unor entități independente pentru realizarea și/sau administrarea bazei de date centralizate.** Organizarea și desfășurarea concursului de selectare a unei/unor entități independente pentru realizarea și/sau

administrarea bazei de date centralizate se va efectua în strictă conformitate cu procedura de organizare și desfășurare a concursului, a principiilor și criteriilor de selectare a unei/unor entități care va realiza și/sau administra baza de date centralizată pentru implementarea portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă și fixă, elaborate în acest sens cu respectarea principiului transparenței, echității și obiectivității.

**28. Realizarea bazei de date centralizate.** Entitatea/entitățile selectate în bază de concurs vor asigura crearea și implementarea bazei de date centralizate, operarea, administrarea și întreținerea acesteia pentru implementarea portabilității numerelor în conformitate cu Regulamentul de organizare, operare, administrare și întreținere a bazei de date centralizate, care va fi parte componentă a condițiilor tehnice și comerciale. Condițiile tehnice și comerciale de implementare a portabilității numerelor vor fi elaborate de către operatorul bazei de date centralizate, în coordonare cu furnizorii de rețele și servicii publice de telefonie fixă și mobilă și aprobate de către ANRCETI. Baza de date centralizată va fi realizată astfel încât să fie asigurate cerințele de funcționare ale acesteia, de securitate și protecție a datelor cu caracter personal, de acces a utilizatorilor și a unor autorități autorizate în acest sens etc., la informațiile stabilite în condițiile tehnice și comerciale.

**29. Operarea modificărilor necesare în rețelele de telefonie mobilă și fixă pentru implementarea portabilității numerelor și a serviciului de informare a utilizatorilor finali.** Portarea numerelor se realizează prin introducerea soluțiilor tehnice, operaționale și administrative necesare funcționării portabilității numerelor sau modificării soluției de implementare a portabilității. În funcție de arhitectura și mărimea rețelei, implementarea portabilității numerelor poate necesita modificări ale rețelei (comutatoare, platforme de rețea inteligentă, sistem de semnalizare, rețea de date), realizarea interoperabilității cu serviciile existente, modificări ale sistemelor de operare, modificări ale procedurilor de lucru interne și ale metodelor de operare etc. Informarea utilizatorilor privind portarea numerelor se va realiza de către furnizori prin punerea la dispoziția utilizatorilor finali, la solicitarea acestora, cu titlu gratuit, a informațiilor detaliate, clare și actualizate cu privire la serviciul de portabilitate a numerelor, inclusiv referitoare la tarifele practicate pentru furnizarea acestui serviciu și pentru apelurile realizate către numerele portate, atât în scris, cât și prin apelarea unui serviciu de relații cu utilizatorii, disponibil cel puțin 8 ore pe zi.

**30. Lansarea testărilor în scopul implementării portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă și fixă.** După efectuarea modificărilor necesare în rețelele de comunicații electronice urmează să se efectueze testări interne și de interoperabilitate cu alți furnizori, testări pentru verificarea conectării și schimbului de informații între baza de date centralizată și utilizatori.

**31. Implementarea portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă și fixă.** După efectuarea testărilor, a operării la necesitate a modificărilor suplimentare în rețea și, după caz, a modificărilor condițiilor tehnice și comerciale speciale de implementare a portabilității, va fi inițiată procedura de realizare a portării în baza cererii depuse de utilizator și a contractelor semnate între furnizor și utilizator cu respectarea condițiilor tehnice și comerciale speciale de implementare a portabilității și a regulamentului privind portabilitatea numerelor în Republica Moldova.

## V. ETAPELE ȘI TERMENELE DE IMPLEMENTARE

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

**I. Pregătirea procesului de implementare a portabilității numerelor:** *sfârșitul anului 2011*

**II. Implementarea portabilității în rețelele de telefonie mobilă:** *sfârșitul anului 2012*

**III. Implementarea portabilității în rețelele de telefonie fixă:** *sfârșitul anului 2013*

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

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

2) Elaborarea și aprobarea procedurii de organizare și desfășurare a concursului, a principiilor și criteriilor de selectare a unei/unor entități care va realiza și/sau administra baza de date centralizată pentru implementarea portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă și fixă.

3) Organizarea și desfășurarea concursului de selectare a entității/entităților care va realiza și/sau administra baza de date centralizată.

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

- 1) Realizarea bazei de date centralizate pentru rețelele mobile.
- 2) Operarea modificărilor necesare în rețelele de telefonie mobilă.
- 3) Lansarea testărilor în rețelele de telefonie mobilă.
- 4) Implementarea portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă.

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

- 1) Realizarea bazei de date centralizate pentru rețelele fixe.
- 2) Operarea modificărilor în rețelele de telefonie fixă.
- 3) Lansarea testărilor în rețelele de telefonie fixă.
- 4) Implementarea portabilității numerelor în rețelele de telefonie fixă.

## **VI. RESPONSABILII PENTRU IMPLEMENTARE**

**36.** Responsabili pentru realizarea I etape este ANRCETI în colaborare cu reprezentanți ai furnizorilor de servicii publice de telefonie care dețin licențe de utilizare a resurselor de numerotare și care au asignat utilizatorilor finali numere prevăzute pentru portare, cu experți de competență respectivă antrenați în acest scop, cu alte persoane interesate.

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

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

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

## **VII. ESTIMAREA GENERALĂ A COSTURILOR**

**40.** Implementarea portabilității numerelor generează costuri suplimentare, costuri care sînt suportate de furnizorii de rețele și servicii publice de comunicații electronice. Un furnizor poate recupera total, după caz parțial din aceste costuri de la alți furnizori, în funcție de rolul pe care îl are în procesul de portare, sau de la utilizatorii finali.

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

**1) Costurile de implementare în rețea a serviciului de portabilitate a numerelor.**

Costurile de implementare, nerecurente reflectă toate activitățile (dezvoltare de soluții, implementare efectivă, testare inițială, instruirea personalului etc.) care se desfășoară pentru introducerea soluțiilor tehnice, operaționale și administrative necesare funcționării portabilității numerelor sau modificării soluției de implementare a portabilității. În funcție de arhitectura și mărimea rețelei, implementarea portabilității numerelor poate necesita modificări ale rețelei (comutatoare, platforme de rețea inteligentă, sistem de semnalizare, rețea de date), realizarea interoperabilității cu serviciile existente, modificări ale sistemelor de operare, modificări ale procedurilor de lucru interne și ale metodelor de operare, testare inițială (teste interne și teste de interoperabilitate cu alți furnizori) etc. Aceste costuri vor fi suportate de fiecare furnizor de rețele și de servicii publice de comunicații electronice care are obligația de a implementa portabilitatea numerelor. Potrivit studiului efectuat de către ANRCETI, costurile de implementare în rețea a

serviciului de portabilitate a numerelor diferă de la țară la țară, de la furnizor la furnizor și, de regulă, constituie circa un milion de Euro.

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

a) costurile de achiziționare a bazei de date centralizate și a echipamentelor necesare, cu instalarea și testarea acestora. Realizarea bazei de date centralizate poate fi finanțată, după caz, din resursele proprii ale entității selectate prin concurs pentru realizarea bazei de date centralizate, fonduri de investiții ale donatorilor externi, alte surse permise de legislația în vigoare. Suma investițiilor necesare pentru crearea bazei de date centralizate va fi stabilită în cadrul concursului;

b) costurile de administrare, operare și întreținere a bazei de date centralizate. Modul de finanțare a acestor costuri vor fi stabilite odată cu desemnarea administratorului bazei de date centralizate. Fiecare furnizor care inițiază apeluri va suporta costurile interfețelor cu baza de date centralizată. Costurile de administrare, operare și întreținere 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 activitățile tehnice, operaționale și administrative care sînt efectuate pentru fiecare cerere de portare. Acestea includ costurile generate de activitățile tehnice (realizarea portării numărului respectiv), operaționale și administrative, precum și costurile legate de actualizarea bazelor de date locale utilizate și a bazei de date centralizate. Furnizorii înregistrează costuri de portare pentru fiecare număr. Principiile de recuperare a acestor costuri, precum și nivelul maxim al tarifului de portare vor fi stabilite în condițiile tehnice și comerciale de implementare a portabilității. Costurile de portare pentru fiecare număr variază de la țară la țară. Spre exemplu, în țările membre CEPT aceste costuri variază de la 5 la 47 Euro, care pot fi achitate atît de abonați, cît și de furnizori.

**4) Costurile de rutare a apelului către un număr portat.** Costurile de rutare a apelurilor reflectă resursele suplimentare de rețea (comutatoare, transmisiuni, semnalizare, interogare a bazelor de date locale și 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 portabilității. Există două principale categorii de astfel de costuri suplimentare:

a) costuri suplimentare de rutare, asociate cu transportarea unui apel de la o rețea intermediară (de regulă, rețeaua donatoare inițială) către rețeaua de terminare a apelului respectiv;

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

**42. Tarifarea utilizatorilor finali/abonaților.** Avînd în vedere că furnizorul donator își poate recupera costurile de portare a unui număr de la furnizorul acceptor, furnizorul donator nu va factura abonatul pentru activitățile 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 condiției ca aceste tarife să fie accesibile. În cazul în care ANRCETI va constata că tarifele percepute utilizatorilor finali nu sînt accesibile, va impune obligații specifice pentru ca sumele datorate de abonați pentru acest serviciu să fie accesibile.

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

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

2) tarifarea în funcție de rețea – tariful datorat de utilizatorul final care inițiază apelul se va modifica la nivelul tarifului către rețeaua furnizorului acceptor.



44. Schimbarea furnizorului poate implica și 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 configurația și 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 obligații care să asigure transparența tarifelor apelurilor către numerele portate, precum și a unor tarife maxime pentru schimbarea furnizorului, reprezintă instrumente de reglementare pentru asigurarea succesului portabilității numerelor.

### **VIII. REZULTATELE SCONTATE**

46. Implementarea portabilității numerelor în unele state membre ale UE și în SUA a contribuit la îmbunătățirea serviciilor (în unele cazuri furnizorii au venit cu oferte tentante pentru a-și menține utilizatorii), numerele care au fost portate nu au reprezentat un procent semnificativ din totalul numerelor de telefon. Numărul de abonați care au ales să-și schimbe furnizorul de servicii de telefonie, păstrându-și același număr de telefon diferă de la țară la țară dar care în mare parte nu a depășit 10%.

47. Implementarea portabilității numerelor ține, în primul rând, de beneficiile utilizatorilor pe care furnizorii încearcă să-i atragă sau să-i mențină prin oferte mai avantajoase, calitate mai bună a serviciilor și tarife mai mici și apoi în numărul de portări care au loc.

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

49. În rezultatul studiului realizat, unele companii internaționale au concluzionat că portabilitatea numerelor de telefon poate aduce beneficii importante atât utilizatorilor, care pot beneficia de noi oferte fără a renunța la datele sale de contact, cât și pentru furnizori care își pot crește cota de piață.

50. Implementarea portabilității înlătură și o barieră importantă în calea dezvoltării concurenței în sectorul comunicațiilor electronice și este de așteptat ca presiunea concurențială suplimentară pe care o creează disponibilitatea portabilității să determine furnizorii să depună eforturi suplimentare pentru menținerea utilizatorilor/abonaților prin programe de fidelizare tot mai convingătoare și să ofere servicii tot mai atractive și condiții de furnizare pe înțelesul tuturor utilizatorilor pentru a atrage noi utilizatori. De aceea, succesul portabilității va fi reflectat și de eforturile pe care le vor face furnizorii pentru a-și păstra abonații și numerele acestora, nu numai de cuantumul numerelor de telefon care vor părăsi rețelele originare.

51. Pe termen lung, portabilitatea ar putea conduce la micșorarea diferențelor dintre tarifele pentru convorbirile în rețea și cele pentru convorbirile în afara rețelei.

52. Implementarea portabilității va contribui la realizarea de către Republica Moldova a angajamentelor naționale și internaționale 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 ȘI PERFORMANȚĂ**

53. În procesul de monitorizare vor fi utilizați următorii indicatori de progres și performanță:

- 1) creșterea concurenței;
- 2) reducerea costurilor de schimbare a furnizorilor;
- 3) lansarea de noi programe de fidelizare tot mai convingătoare și la prețuri accesibile pentru utilizatori;
- 4) creșterea calității serviciilor;

- 5) sporirea gradului de satisfacție a utilizatorilor privind serviciile de comunicații electronice, cu accent prioritar asupra asigurării libertății în alegere a furnizorului de servicii publice de telefonie;
- 6) sporirea volumului de investiții în sector;
- 7) reducerea tarifelor pentru convorbirile în afara rețelei;
- 8) sporirea gradului de informare a populației privind furnizarea serviciului de portabilitate a numerelor, inclusiv referitor la tarifele practice pentru furnizarea acestui serviciu și pentru apelurile realizate către numerele portate;
- 9) asigurarea portării și activării numărului în termen maxim de o zi lucrătoare de la data încheierii acordului privind portarea numărului la un nou furnizor;
- 10) evoluția (dinamica) numerelor portate.

## **X. PROCEDURILE DE RAPORTARE ȘI EVALUARE**

**54.** 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 acestui Program.

**55.** Programul oferă un cadru realist de implementare, condiționat de dezvoltarea capacităților furnizorilor necesare, de colaborarea furnizorilor cu ANRCETI, de disponibilitatea resurselor financiare ale furnizorilor, precum și ale donatorilor externi pentru susținerea Programului.

**56.** Trimestrial, în baza informațiilor furnizorilor responsabili de implementarea portabilității, Grupul de lucru va elabora rapoarte de monitorizare care vor fi prezentate ANRCETI și publicate ulterior pe pagina web a acesteia. Rapoartele vor include analiza progresului în implementare a Programului, dificultățile întâmpinate și modalități de depășire a problemelor apărute.

**57.** Monitorizarea va permite analiza rezultatelor reale comparativ cu cele scontate și se va efectua cu regularitate de către Grupul de lucru în baza indicatorilor de monitorizare, atât cantitativi, cât și calitativi, stabiliți pentru fiecare acțiune propusă. Monitorizarea va estima relevanța, eficiența și eficacitatea Programului.

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

**59.** Raportul de evaluare, elaborat de către ANRCETI și făcut public pe pagina web a acesteia va conține atât analiza performanței în realizarea acțiunilor, cât și a efectului acțiunilor din Program asupra sectorului în ansamblu. În procesul de monitorizare și pe durata evaluării, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor va oferi suportul necesar pentru evaluarea impactului prezentului Program.