

Raportul anual
privind gradul de implementare al
Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020
(perioada de raportare: 1 ianuarie – 31 decembrie 2015)

Nr. d/o	Acțiuni	Termen de realizare	Instituția responsabilă	Provocările de bază (dificultăți, riscuri)	Descrierea succintă a situației
1	2	3	4	5	6
1 Obiectivul 1.Scăderea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață					
1.1 Asigurarea inofensivității produselor și serviciilor prin stabilirea cerințelor minime de inofensivitate și calitate pentru produse și servicii					
1.1.1.	Elaborarea proiectului de lege pentru transpunerea Directivei 2001/95/CE a Parlamentului European și a Consiliului UE din 3 decembrie 2001 privind siguranța generală a produselor	2015	Ministerul Economiei		Directiva 2001/95/CE a fost transpusă prin Legea nr.231 din 12 februarie 2016 pentru modificarea și completarea unor acte legislative.
1.1.3	Elaborarea și perfecționarea reglementărilor tehnice și altor acte normative necesare care vor stabili cerințele esențiale de inofensivitate și calitate pentru produse și servicii plasate pe piață	2013-2016	Ministerul Economiei Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Ministerul Sănătății, Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Mediului, Ministerul Transporturilor și Infrastructurii Drumurilor		În domeniul sănătății pe parcursul anului 2015 au fost aprobate Regulamentele sanitare: - privind protecția sănătății angajaților și populației împotriva riscurilor asociate funcționării stațiilor cu produse petroliere, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.606 din 09.09.2015; - privind materialele și obiectele din plastic reciclat destinate să vină în contact cu produsele alimentare, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 492 din 11.08.2015 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 224-233 din 21.08.2015, art 624); - privind obiectele din ceramică, sticlă, porțelan, faianță, emailate și vitrificate care vin în contact cu produsele alimentare, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 493 din 11.08.2015 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 224-233 din 21.08.2015, art 624). Au fost elaborate proiectele Hotărârii Guvernului: - pentru modificarea și completarea Regulamentului sanitar privind formulele de început și formulele de continuare ale preparatelor pentru sugari și copii mici, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.338 din 11.05.2011; - privind aprobarea Regulamentului sanitar privind instituțiile de învățământ antipreșcolar și preșcolare;

					<ul style="list-style-type: none">- privind aprobarea Regulamentului sanitar privind gestionarea deșeurilor rezultate din activitatea medicală;- privind punerea la dispoziție pe piață și utilizarea produselor biocide. <p>În curs de elaborare este proiectul Hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind produsele cosmetice și a Metodelor de analiză necesare pentru verificarea compoziției produselor cosmetice.</p> <p>Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor a elaborat proiectul hotărârii Guvernului „Cu privire la aprobarea Regulamentului de stabilire a unor condiții armonizate pentru comercializarea produselor pentru construcții”.</p> <p>Proiectul hotărârii Guvernului Republicii Moldova „Cu privire la aprobarea Regulamentului de stabilire a unor condiții armonizate pentru comercializarea produselor pentru construcții” a fost examinat la ancheta publică și avizat de: Ministerul Finanțelor (nr.1 1/1-2-09/1811 din 29.09.2015); Ministerul Economiei (nr.04/1-5910 din 28.10.2015); Ministerul Sănătății (nr.01-9/ 1619 din 05.10.2015); Ministerul Mediului (nr.05- 07/1857 din 06.10.2015); Ministerul Transporturilor și Infrastructurii Drumurilor (nr.07-03/734 din 26.10.2015); Institutul Național de Standardizare (nr.02-10/736 din 20.10.2015); Concernul „INMACOM” (nr.01-9-30 din 13.10.2015); Confederația Națională a Patronatului din Republica Moldova (nr.07/1-223 din 18.11.2015); Federația Patronală a Constructorilor, Drumarilor și a Producătorilor Materialelor de Construcție „CONDRUMAT” (nr.7/01 din 30.11.2015).</p> <p>La momentul actual, MDRC lucrează asupra obiecțiilor și propunerilor expuse în avizul Centrului de Armonizare a Legislației (nr. 163/14 din 4.12.2015). Proiectul nominalizat este plasat pe pagina WEB a ministerului.</p> <p>O contribuție importantă în asigurarea cu produse alimentare inofensive pentru sănătate, constituie armonizarea legislației naționale. Astfel, întru realizarea prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 16 din 26 februarie 2015 „Cu privire la aprobarea Planului național de armonizare a legislației pentru anul 2015”, Ministerului Agriculturii și Industriei Alimentare îi revine rolul de a armoniza 17 acte normative și legislative la exigențele UE, care stabilesc cerințele esențiale de inofensivitate și calitate pentru produsele agroalimentare.</p>
--	--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<p>În acest sens, în anul 2015, s-a reușit aprobarea a 4 acte normative și promovarea a 9 acte (4 - remise Guvernului spre examinare; 5 - în proces avansat de promovare). De menționat că, alte 4 proiecte de acte normative sînt în proces de elaborare.</p> <p>În domeniul transporturilor și infrastructurii drumurilor se află în proces de elaborare:</p> <p>1) Proiectul Hotărârii Guvernului vizând aprobarea Regulamentului cu privire la efectuarea pe drumurile publice a transporturilor rutiere cu greutate și/sau gabarite care depășesc limitele stabilite;</p> <p>2) Proiectul Regulamentului privind unele componente și caracteristici ale autovehiculelor cu două sau trei roți.</p> <p>De asemenea, proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la inspecția tehnică a vehiculelor rutiere urmează a fi examinat la Comisia pentru analiza impactului de reglementare.</p> <p>Suplimentar, MTIC a elaborat proiectul Hotărîrii de Guvern „Cu privire la modificarea anexei nr.8 la Reglementarea tehnică „Echipamente radio, echipamente terminale de telecomunicații și recunoașterea conformității acestora”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.421 din 03.07.2015. Publicat în Monitorul Oficial nr.177-184/476 din 10.07.2015.</p>
1.2	Consolidarea capacităților de supraveghere a pieței și sporirea eficienței supravegherii pieței				
1.2.4.	Instruirea personalului organelor din cadrul supravegherii pieței	2013-2016	Ministerul Economiei, Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Ministerul Sănătății, Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor		<p>În scopul asigurării unui nivel adecvat de protecție a sănătății populației, precum și în scopul asigurării implementării eficiente a actelor normative în domeniul sănătății publice în perioada de referință au fost instruiți 55 medici igienisti din Centrele de Sănătate Publică municipale și raionale la compartimentul sănătatea ocupațională.</p> <p>De asemenea, au fost organizate 13 Ateliere de lucru regionale la care au fost pregătite 438 persoane în problemele siguranței chimice și toxicologiei.</p>
1.4	Implementarea bunelor practici de supraveghere a pieței				
1.4.1	Elaborarea procedurilor specifice privind supravegherea tipurilor concrete de produse	2014-2016	Agenția pentru Protecția Consumatorilor, Inspectoratul Principal de Stat pentru Supravegherea Tehnică a Obiectelor Industriale	Necesitatea instruirii externe	<p>În anul 2015 Agenția pentru protecția consumatorilor a aprobat prin ordinul nr.79 din 18.12.2015 3 Proceduri specifice, după cum urmează:</p> <p>1. <i>Procedura generală de control pentru produse nealimentare bazate pe analiza de management a riscurilor.</i></p> <p>2. <i>Procedura de efectuare a controlului produselor industriale și serviciilor aferente domeniului.</i></p>

			Periculoase, Inspectoratul Energetic de Stat, Inspekția de Stat în Construcții, Inspectoratul Ecologic de Stat, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor		<p>3. <i>Procedura de măsurare legală</i>: Modul de efectuare a măsurărilor în cadrul controlului corectitudinii livrării combustibilului consumatorilor la stațiile de alimentare cu produse petroliere și gaze lichefiate.</p> <p>Comentarii suplimentare: Agenția a beneficiat de consultanță considerabilă din partea Ministerului Economiei pe domeniul metrologiei legale și respectiv din partea experților Uniunii Europene (DCFTA) procedurile nealimentare și serviciilor.</p> <p>Inspectoratul Ecologic de Stat a avizat 118 dosare privind produsele de uz fitosanitar și a fertilizanților, dintre care: avize pozitive – 113 și avize negative - 5.</p> <p>În domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor realizarea acțiunii va demara după ce va intra în vigoare legea privind supravegherea pieței.</p>
1.5 Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare					
1.5.2	Înregistrarea anuală a numărului de avertizări între autorități	2013-2016	Ministerul Economiei	-	Pe parcursul anului 2014 nu au fost înregistrate avertizări între autorități.
2. Obiectivul 2. Scăderea nivelului tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumatori					
2.1 Reglementarea practicilor de comerț și raporturilor contractuale					
2.1.1.	Elaborarea proiectului de lege pentru transpunerea Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță	2015	Ministerul Economiei		Directivile menționate sunt transpuse prin <i>proiectul de lege privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor</i> , înregistrat în Parlament cu nr.335 și adoptat în prima lectură în cadrul ședinței plenare din data de 05.11.2015.
2.1.2.	Elaborarea proiectului de lege pentru transpunerea Directivei Consiliului 85/577/EEC din 20 decembrie 1985 privind protecția consumatorilor în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale	2014	Ministerul Economiei		
2.2 Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și postcontractuale					
2.2.1	Organizarea activităților de informare a părților interesate referitor la legislația nou-adoptată în domeniile de competență	2013 -2016	Ministerul Economiei prin intermediul Agenției pentru Protecția Consumatorilor, Banca Națională a Moldovei, Comisia Națională a	- dezinteresul consumatorilor față de drepturile și obligațiile lor în calitate de utilizatori finali ai serviciilor de comunicații	În calitate de autoritate cu funcții de control și supraveghere în domeniul comunicațiilor electronice, ANRCETI a supus, în anul 2015, controalelor planificate și inopinate, în total, 90 de furnizori de servicii publice de comunicații electronice, iar monitorizării au fost supuși, suplimentar, 111 de astfel de furnizori. În rezultatul controalelor au fost emise prescripții în adresa a 28 de furnizori prin care ANRCETI a cerut înlăturarea,

			Pieței Financiare, Agentia Națională pentru Reglementare în Energetică, Agentia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	electronice; - consolidarea capacităților instituționale de supraveghere a pieței și de sporire a eficienței supravegherii pieței, prin cooperare și planificare cu alte autorități	<p>în termenele stabilite, a încălcării prevederilor legislației în vigoare care stabilesc obligația furnizorilor de informare a consumatorilor/utilizatorilor finali și de includere în contractele încheiate cu aceștia a clauzelor minime contractuale. Totodată, în cadrul controalelor, dar și a activității de monitorizare, specialiștii ANRCETI au acordat furnizorilor consultație și asistență necesară în vederea familiarizării acestora cu prevederile legislației din domeniul de competență al ANRCETI, inclusiv în partea ce ține de asigurarea calității și securității serviciilor publice de comunicații electronice și protecția drepturilor consumatorilor/utilizatorilor finali. În procesul consultărilor s-a pus accentul pe necesitatea asigurării de către furnizori a transparenței tarifelor și condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, pe respectarea cu strictețe a obligației de informare a consumatorilor/utilizatorilor finali, pe ajustarea contractelor cu clauze contractuale standard la cerințele actelor normative în vigoare, etc.</p> <p>Totodată este de menționat că, la moment, o parte din furnizori (circa 150) din numărul total de furnizori autorizați la ANRCETI sunt abonați la noutățile ANRCETI, prin Internet, prin care serverul ANRCETI distribuie automat și operativ, la adresele electronice ale furnizorilor abonați, toate noutățile publicate pe pagina WEB a ANRCETI, care cuprind, evident, și noutățile referitoare la legislația nou-adoptată din domeniul comunicațiilor electronice.</p> <p>De asemenea, în șirul activităților de informare a furnizorilor se înscrie și organizarea de către ANRCETI, pe parcursul anului 2015, a seminarelor regionale cu genericul „Utilizarea sistemului informațional „Raportare on-line” cu furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice din regiunile de nord, sud și centru a țării. În cadrul seminarelor, la care au participat, în total, peste 70 de agenți economici furnizori de rețele și servicii de comunicații electronice, pe lângă consultările de rigoare privind utilizarea corectă a sistemului informațional de raportare a datelor statistice către ANRCETI, furnizorii au fost informați și despre cerințele și regulile obligatorii de plasare pe piață și furnizare a produselor și serviciilor de comunicații electronice, despre drepturile utilizatorilor finali și despre cerințele esențiale stabilite în actele normative în vigoare care reglementează relațiile civile între furnizorii de servicii de comunicații electronice și utilizatorii finali ai acestor servicii.</p>
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<p>Ca mijloc complementar de informare a furnizorilor și utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice este site-ul WEB a ANRCETI (www.anrceti.md), care conține afiș informație ce se referă la furnizori, expusă pe „Pagina furnizorului”, cât și informație de interes pentru utilizatorii finali, inclusiv ghiduri tematice și întrebări frecvente expuse pe „Pagina utilizatorului”.</p> <p>Pe parcursul perioadei de raportare, ANRCETI a continuat să opereze linia telefonică instituțională pentru informare din cadrul ANRCETI (numărul de telefon 080080080 cu acces gratuit pentru apelant) prin intermediul căreia, specialiștii Serviciului Protecția Utilizatorilor al ANRCETI, au oferit răspunsuri la întrebările solicitanților, recomandări pentru soluționarea problemelor semnalate, informații despre drepturile acestora, despre obligațiile furnizorilor de servicii față de clienții săi, etc.</p> <p>Agencia Națională pentru Reglementare în Energetică a elaborate:</p> <p>1. <i>Raportul privind monitorizarea activității titularului de licențe „Cimișlia-gaz” SRL în domeniul protecției consumatorilor și calității serviciilor prestate</i> (Ordinul nr.93-a din 28.09.2015 și Scrisoarea ANRE nr.825 din 16.10.2015).</p> <p>În acest sens au fost stabilite măsuri orientate spre:</p> <ul style="list-style-type: none">- Îmbunătățirea activității centrelor de relații cu consumatorii finali;- Informarea suplimentară a consumatorilor despre posibilitatea adresării la telefonul de încredere 024125679 și afișarea numărului de telefon pe panoul de informație.- Prezentarea anuală la ANRE spre aprobare a tarifelor la serviciile auxiliare prestate consumatorilor finali și tarifului de racordare pentru reconectare;- Respectarea în procesul de desfășurare a activităților licențiate a prevederilor Legii cu privire la gazele naturale, Legii cu privire la petiționare, Condițiile licențelor, Regulamentului pentru furnizarea și utilizarea gazelor naturale, Licențelor, Hotărârilor și Deciziilor ANRE, a altor acte normative ce țin de protecția consumatorilor;- Întreprinderea unor măsuri concrete pentru micșorarea consumurilor tehnologice și a pierderilor tehnice de gaze naturale în rețelele de distribuție, în conformitate cu Metodologia de calcul aprobată de Agenție;
--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<ul style="list-style-type: none">- Asigurarea continuității aprovizionării cu gaze naturale a consumatorilor cu respectarea normelor de securitate, inclusiv eficiența energetică;- Completarea fondul de rezervă al echipamentelor de măsurare a gazelor naturale, în scopul asigurării cu contoare consumatorii casnici, în cazul efectuării lucrărilor de verificare metrologică periodică a contoarelor;- Inspectarea periodică a locurilor de consum în prezența consumatorilor. <p>2. <i>Raport privind monitorizarea activității titularului de licențe „Gagauz-gaz” SRL în domeniul protecției consumatorilor și calității serviciilor prestate</i> (Ordinul nr.63-a din 18.06.2015 și Scrisoarea ANRE nr.534 din 17.07.2015)</p> <p>Au fost întreprinse măsuri orientate spre:</p> <ul style="list-style-type: none">- Întreprinderea unor măsuri concrete pentru micșorarea consumurilor tehnologice și a pierderilor tehnice de gaze naturale în rețelele de distribuție, în conformitate cu Metodologia de calcul aprobată de Agenție;- Asigurarea continuității aprovizionării cu gaze naturale a consumatorilor cu respectarea normelor de securitate, inclusiv eficiența energetică. <p>3. <i>Decizia ANRE nr.168 din 13 octombrie 2015 privind legalitatea efectuării în mun.Bălți a calcului consumului de gaze naturale pentru perioada 2013-2015</i></p> <p>Măsuri orientate spre:</p> <ul style="list-style-type: none">- Respectarea strictă a Regulamentului pentru furnizarea și utilizarea gazelor naturale, aprobat prin hotărârea Consiliului de administrație ANRE nr.405 din 25.05.2011, în procesul de constatare a încălcării clauzelor contractuale de către consumatorii finali;- Disponibilitatea la determinarea consumului fraudulos a probelor incontestabile ce ar demonstra intervenția în funcționarea echipamentelor de măsurare. <p>4. <i>Raport privind monitorizarea calității serviciilor și respectarea drepturilor consumatorilor de energie electrică din raionul Florești</i> (Ordinul nr.97-a din 12.10.2015 și Scrisoarea ANRE nr.03/15).</p> <p>Măsuri orientate spre:</p> <ul style="list-style-type: none">- Respectarea prevederilor legislației în vigoare și actelor normative ce țin de asigurarea consumatorului final cu servicii de calitate și protecția consumatorului inclusiv, Legea cu privire
--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<p>energia electrică, Legea cu privire la energetică, Legea cu privire la petiționare, Condițiile licențelor, Regulamentul pentru furnizarea și utilizarea energiei electrice, Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Includerea în facturile de plată expediate consumatorilor finali a datei expedierii facturii; - Instruirea sistematică a personalului; - Asigurarea fiabilității și continuității aprovizionării cu energie electrică, în conformitate cu prevederile Regulamentului cu privire la calitatea serviciului de distribuție și furnizare a energiei electrice și a actelor normative ce țin de calitatea energiei electrice livrate; - La înlocuirea sau la verificarea metrologică periodică a contoarelor, să fie înmănată consumatorului copia buletinului de verificare metrologică, eliberat de către Institutul Național de Standardizare și Metrologie. <p>5. <i>Raport privind activitatea titularului de licențe –”Red Nord-Vest” SA, filiala Soroca în domeniul calității serviciilor prestate și protecției consumatorilor</i> (Ordinul nr.62-a din 05.06.2015, Raport expedit)</p> <p>Măsuri orientate spre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asigurarea fiabilității și continuității aprovizionării cu energie electrică; - Respectarea termenelor de reconectare la rețea a locurilor de consum ce aparțin consumatorilor casnici. <p>6. <i>Raportul privind protecția consumatorilor și examinarea petițiilor adresate Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică în anul 2014.</i></p> <p>Raportul este parte componentă a Raportului anual privind activitatea Agenției pentru Reglementare în anul 2014, pag.57-62. Raportul a fost plasat pe pagina electronică a Agenției.</p> <p>Agenția pentru Protecția Consumatorilor în vederea realizării acțiunii a înregistrat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un număr de 1871 de agenți economici informați în cadrul controalelor de stat; - 1815 de consultații acordate în oficiu/ la telefon de către inspectori ; <p>313 agenți economici au fost consultați în cadrul examinării de către APC a dosarelor remise de către alte autorități și un număr de 67 - în cadrul meselor rotunde.</p>
--	--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<p>Pe parcursul anului 2015, promovarea actelor normative elaborate de Banca Națională a Moldovei (BNM) s-a efectuat cu respectarea cerințelor legislației privind transparența în procesul decizional (publicarea pe pagina - web oficială a BNM a proiectelor actelor normative, consultarea publică a proiectelor, organizarea de întreveneri/discuții cu părțile interesate și alte modalități de informare/ consultare a acestora).</p> <p>În aceeași perioadă, Comisia Națională a Pieței Financiare a continuat realizarea acțiunilor ce țin de modificarea și completarea cadrului legislativ și normativ privind piața financiară nebancaară pentru alinierea acestuia la standardele europene și internaționale. Pe parcursul anului au fost elaborate și aprobate 16 regulamente subordonate <i>Legii nr.171 din 11.07.2012 "Privind piața de capital"</i>, în vigoare din 14 septembrie 2013 având ca obiectiv asigurarea cadrului normativ necesar dezvoltării pieței de capital și implementării unui mecanism adecvat de protecție a drepturilor și intereselor investitorilor și consumatorilor de servicii financiare.</p> <p>Urmare a aprobării de către Delegația UE în Republica Moldova a <i>proiectului Twinning de asistență pentru dezvoltarea și consolidarea capacităților operaționale și instituționale ale CNPF</i> în domeniul reglementării și supravegherii prudențiale, din 01.09.2015 CNPF a început implementarea proiectului. În cadrul proiectului Twinning au fost desfășurate 7 misiuni de experți de la Autoritatea de Supraveghere Financiară din Polonia (KNF) cu tematica ce ține de consolidarea capacităților CNPF în domeniul abuzului de piață, manipulării și utilizării abuzive a informației privilegiate.</p> <p>În cadrul acestor misiuni a fost organizat un atelier de lucru cu participanții profesioniști ai pieței de capital care au fost instruiți în domeniul prevenirii și combaterii abuzului de piață pe piața de capital. În timpul atelierului de lucru experții au prezentat aspecte practice legate de informațiile privilegiate, manipularea pieței și abuzul de piață din perspectiva normelor relevante ale UE.</p> <p>De asemenea, misiunile de experți au avut drept scop furnizarea informațiilor practice pentru angajații CNPF cu privire la activitățile care implică potențial risc pentru fraude, abuzuri și manipulări pe piața de capital și metodele care trebuie</p>
--	--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>aplicate pentru a le depista, ca ulterior riscurile potențiale de fraudă să poată fi reduse și să poată fi asigurată protecția consumatorilor.</p> <p>În procesul de asigurare a protecției drepturilor consumatorilor de servicii financiare a fost verificată respectarea prevederilor Regulamentului cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebanară, aprobat prin Hotărîrea CNPF nr. 38/14 din 28.09.2012, care stabilește modalitatea de prezentare, înregistrare și examinare a petițiilor parvenite din partea persoanelor fizice și/sau juridice în adresa participanților profesioniști la piața financiară nebanară, inclusiv prezentarea consumatorului a informației privind rezultatele examinării petiției.</p> <p>Suplimentar, de către CNPF au fost examinate 925 petiții dintre care 94 în domeniul valorilor mobiliare, 37 în domeniul asociațiilor de economii și împrumut și organizațiilor de microfinanțare și 794 în domeniul asigurărilor.</p> <p>În aceeași perioadă CNPF a realizat controale/ inspecții privind respectarea legislației, inclusiv în domeniul protecției consumatorului la 20 participant ai pieței asigurărilor, la 17 asociații de economii și împrumut și la un birou al istoriilor de credit.</p>
2.2.2.	Acordarea consultațiilor referitoare la contracte la inițiativa agenților economici	2013-2016	Agenția pentru Protecția Consumatorilor	<p>O problemă importantă reprezintă pentru Agenție faptul că puțini agenți economici sunt interesați de participarea la vizitele de consultanță care sunt organizate de Agenție în diferite raioane, orașe, comune sau centre comerciale, deaceia în majoritatea cazurilor agenții economici sunt consultați în</p> <p>Agenția pentru Protecția Consumatorilor a examinat 23 de contracte în cadrul actelor de control și 12 contracte la inițiativa agenților economici.</p> <p>Comentarii suplimentare : Una dintre componentele de protecție a consumatorilor este supravegherea pieței, scopul căreia este de a împiedica plasarea pe piață a produselor și serviciilor care nu corespund cerințelor prescrise și/sau declarate, de aceea de rînd cu activitățile de supraveghere a pieței, Agenția permanent organizează vizite de consultanță, ținînd cont că agenți economici se gîndesc de multe ori doar la profit, nu manifestă interes în cadrul vizitele de consultanță care sunt organizate de Agenție în diferite raioane ,orașe, comune sau centre comerciale.</p> <p>Agenții economici “<i>care nu dispun de timp</i>” sunt consultați în cadrul controlului de stat și unii la sediul Agenției sau telefonic, astfel Agenția lărgeste aria de acoperire cu consultanță și consiliere a agenților economici, diminuînd astfel riscul</p>

				cadrul controlului de stat și respectiv din oficiu.	plasării pe piață a produselor periculoase sau necalitative din necunoașterea cerințelor.
2.5	Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare				
2.5.1.	Stabilirea nivelului de apariție a tranzacțiilor prejudiciabile	2013-2016	Ministerul Economiei prin intermediul Agenției pentru Protecția Consumatorilor, Inspectoratul Principal de Stat pentru Supravegherea Tehnică a Obiectelor Industriale Periculoase, Inspectoratul Energetic de Stat, Inspecția de Stat în Construcții, Inspectoratul Ecologic de Stat	- Înăsprirea sancțiunilor prevăzute de contravenții	După efectuarea controalelor conform noilor cerințe și acordarea sprijinului metodologic, de către Inspecția de Stat în Construcții, numărul agenților economici disciplinați s-a majorat cu 13%. Concomitent, pe parcursul anului s-a remarcat diminuarea riscul de apariție a tranzacțiilor prejudiciabile. Inspectoratul Ecologic de Stat a elaborat și a emis 10 Procese-verbale pentru stocarea neadecvată a chimicalelor în conformitate cu art.155, CC al R. Moldova. Toate cazurile depistate au fost sancționate.
3.	Obiectivul 3. Creșterea capacității decizionale a consumatorului prin educarea și informarea acestuia				
3.1	Informare cu privire la produse și servicii, cu privire la drepturi și obligații și cu privire la măsuri reparatorii				
3.1.1.	Organizarea și desfășurarea activităților consacrate Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie	2013-2016	Ministerul, Economiei, Agenția pentru Protecția Consumatorilor, asociațiile obștești ale consumatorilor	-	<p> Agenția pentru Protecția Consumatorilor și-a propus să vină mai frecvent și mai aproape de consumator, respectiv a efectuat 50 vizite de consultanță consacrate Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor cu genericul „Drepturile consumatorilor la o hrană sănătoasă”:</p> <ul style="list-style-type: none"> - în orașe și sate cu implicarea autorităților locale 15 vizite, - în centre comerciale - 5 vizite, - în piețe - 14 vizite, - în instituții de învățământ - 16 vizite. <p>În cadrul întâlnirilor a fost acordată consultanță consumatorilor dar și mediului de afaceri din localități, inclusiv cu difuzarea foilor pliante (2500), cu materialele informative reprezentate, editate în limba de stat și rusă.</p>
3.1.2	Organizarea campaniilor informaționale, inclusiv prin intermediul mass-mediei, editarea materialelor informaționale (ghiduri, broșuri, pliante) și	2013-2016	Agenția pentru Protecția Consumatorilor, Ministerul Sănătății, Banca Națională a	- nivel scăzut de capacitate decizională a consumatorului; atitudinea și comportamentul	În conformitate cu prevederile art.8 alin. (1) lit. t) și art. 30 din Legea nr.124-XVIII din 23 decembrie 2009 cu privire la energia electrică (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.127-133, art.311), Consiliul de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică prin

	<p>utilizarea paginilor electronice.</p>		<p>Moldovei, Comisia Națională a Pieței Financiare, Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, asociațiile obștești ale consumatorilor</p>	<p>consumatorului – lipsa de percepere adecvată a oferțelor, din cauza modului instinctiv de prelucrare a informației și/sau prezentare a informației agentului economic etc. - Necesitatea accentuată de dezvoltare și perfecționare a cadrelor normative cu referire la reglementarea calității și inofensivității serviciilor în parte. - Numărul campaniilor informaționale; numărul de ghiduri, broșuri, pliante editate și distribuite consumatorilor; numărul de emisiuni TV și radio cu subiectul protecției consumatorilor; numărul de comunicate plasate pe pagina electronică (abordarea unui număr 25000 de consumatori cu unități de material informațional pe an).</p>	<p>hotărârea nr.212 din 9 octombrie 2015 a aprobat Regulile pieței energiei electrice. În corespundere cu pct.5 din actul nominalizat a fost stabilit, că relațiile dintre participanții pieței se constituie în bază de contracte. Clauzele contractelor trebuie să corespundă prevederilor din Licențe, prevederilor Codului civil, Legii cu privire la energia electrică și actelor normative aprobate pentru aplicarea ei. În același sens, potrivit pct.41 furnizorii care furnizează energie electrică consumatorilor finali, instalațiile electrice ale cărora sunt racordate la rețeaua electrică de distribuție și consumatorii eligibili, instalațiile electrice ale cărora sunt racordate la rețeaua electrică de distribuție, după caz, sunt obligați să încheie cu operatorii rețelelor de distribuție contracte de prestare a serviciului de distribuție a energiei electrice. În aceste contracte se specifică procedurile de conlucrare și de divizare a obligațiilor între furnizor, consumatorul eligibil și operatorul rețelei de distribuție, la prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice. Contractele de prestare a serviciului de distribuție a energiei electrice încheiate de operatorii rețelelor de distribuție cu furnizorii și consumatorii eligibili trebuie să includă în mod obligatoriu clauze cu privire la asigurarea puterii electrice necesare la locurile de consum și responsabilitățile părților în cazul în care aceste clauze nu se respectă.</p> <p>2. Prin hotărârea Consiliului de administrație ANRE nr.211 din 9 octombrie 2015 au fost operate modificări și completări la Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, aprobat prin hotărârea nr. 406 din 25 februarie 2011. În corespundere cu punctul 29 din Regulament în noua redacție s-a stabilit că operatorul rețelei de transport și de sistem, operatorul rețelei de distribuție eliberează avizele de racordare în cazul prezentării solicitării însoțite de toate documentele și datele necesare în următoarele termene:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 zile calendaristice în cazul solicitărilor de racordare la rețeaua electrică de distribuție a instalațiilor electrice ale unui potențial consumator final; - 15 zile în cazul solicitării de racordare la rețeaua electrică de transport a instalațiilor electrice ale unui potențial consumator final; - 30 de zile în cazul solicitării de racordare la rețeaua electrică a unei centrale electrice. <p>A fost modificat indicatorul SAIDI pe întreprindere, calculat</p>
--	------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>pentru întreruperile neprogramate care s-au produs în rețelele electrice de medie tensiune. Astfel dacă în anul 2011 acest indicator constituia 600 minute, apoi în anul 2015 – 400 minute, iar pentru anul 2016 sunt prevăzute 380 minute.</p> <p>3. După aprobarea de către Parlamentul Republicii Moldova a noilor Legi cu privire la energia electrică și gazele naturale se v-a declanșa activitatea în vederea elaborării Ghidului consumatorului de energie electrică.</p> <p>Agenția pentru Protecția Consumatorilor a efectuat 3 campanii informaționale cu tematica:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ziua Mondială a Protecției Consumatorilor.- Cunoașteți drepturile tale în calitate de consumator.- Educarea și informarea viitoarelor cadre din domeniul de afaceri și prestări servicii în raport cu consumatorii. <p>11070 - Consultații acordate; 12.500- pliante distribuite; 97.300 – vizitatori a paginei web.</p> <p>Interviuri TV, Interviuri presa scrisă/portaluri on-line de știri, Interviuri Radio - 231.</p> <p>Plasarea comunicatelor pe pagina web APC și difuzarea lor instituțiilor media – 237.</p> <p>În perioada 15 decembrie 2014 – 15 iunie 2015 (6 luni), BNM, în parteneriat cu Facilitatea de Dezvoltare a Fondului European pentru Europa de Sud – Est (EFSE DF) a desfășurat campania națională de informare cu privire la avantajele utilizării instrumentelor de plată fără numerar. Unul din obiectivele campaniei a fost ridicarea nivelului culturii financiare a consumatorilor, prin oferirea unui bagaj minim de cunoștințe în domeniul plăților fără numerar, fapt care va permite consolidarea capacității decizionale a consumatorului la efectuarea operațiunilor de plată.</p> <p>Pe parcursul acestei campanii:</p> <ul style="list-style-type: none">- a fost lansată pagina-web http://faranumerar.md și pagina Facebook la acest subiect;- au fost difuzate 2 emisiuni radio și 9 emisiuni TV cu antrenarea reprezentanților băncilor comerciale din Republica Moldova, sistemelor internaționale de plăți cu carduri VISA/Mastercard;au fost lansate și difuzate 3 spoturi video la TV precum și 3 spoturi radio;
--	--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<ul style="list-style-type: none">- au fost emise 2 buletine informative;- au fost organizate 2 conferințe de presă dedicate lansării și finalizării campaniei;- au fost tipărite și distribuite pliante în număr de 30500 exemplare. <p>Informația produsă pe parcursul campaniei respective, de asemenea, este disponibilă pe pagina-web menționată mai sus.</p> <p>În cadrul procesului de educație financiară desfășurat de BNM, a fost editată o broșură pentru elevi ce include un compartiment la tema protecției consumatorului, cu difuzarea a 60 de exemplare.</p> <p>BNM, prin intermediul paginii web oficiale și a mass-mediei a informat consumatorii despre situația depozitelor personale constituite la Banca de Economii S.A., BC „BANCA SOCIALĂ” S.A și B.C. „UNIBANK” S.A. la care BNM, în noiembrie – decembrie 2014, a instituit administrare specială și la care ulterior (16.10.2015) a retras licența de desfășurare a activităților financiare și a numit lichidatori pentru lichidarea silită a acestor bănci.</p> <p>BNM a publicat pe pagina sa web oficială și în presă informații despre instituirea administrării speciale la cele 3 bănci și condițiile de instituire a moratoriului asupra creanțelor creditorilor, precum și informații despre prelungirea acestuia.</p> <p>Înainte de retragerea licențelor băncilor vizate, BNM a publicat pe pagina sa web oficială răspunsuri la întrebările care erau mai des abordate telefonic de către deponenții acestor bănci ce țin de: situația depozitelor acestora; modalitatea de transferare către alte bănci, de calculare a dobânzilor, de primire a plăților sociale, alte întrebări. În acest mod, au fost oferite aproximativ 800 de răspunsuri.</p> <p>Totodată, pe pagina web oficială a BNM au fost publicate informații cu privire la modalitatea de transferare a depozitelor de la cele 3 bănci indicate mai sus către alte bănci, inclusiv informații privind denumirea băncii la care a fost efectiv transferat depozitul.</p> <p>În total, la etapa premergătoare și cea următoare retragerii licențelor Băncii de Economii S.A., BC „BANCA SOCIALĂ” S.A. și B.C. „UNIBANK” S.A., BNM a publicat 21 de comunicate de presă și 9 anunțuri.</p> <p>Informarea publicului larg, atât prin intermediul paginii web oficiale a BNM, cât și prin intermediul mass-mediei a condus la</p>
--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>protejarea intereselor deponenților, diminuarea panicii în rândul deponenților, a retragerilor anticipate masive de depozite, reușind să reducă agiotajul în societate.</p> <p>În scopul prevenirii riscului pentru sănătate, cauzat de produsele periculoase, în perioada de referință CNSP a organizat și desfășurat 2 campanii de sensibilizare în cadrul evenimentelor internaționale, inclusiv: Ziua Mondială a Sănătății - 7 aprilie cu genericul „Siguranța alimentară” și Săptămâna Internațională privind prevenirea intoxicațiilor cu plumb la 26-31 octombrie cu genericul: „Eliminarea plumbului din vopsele”.</p> <p>Acțiunile de comunicare, informare și educare au inclus: elaborarea și distribuirea materialelor informative, organizarea seminarelor și atelierelor de lucru, informare prin mass/media națională și locală, informarea prin paginile WEB a CSP, etc.</p> <p>Protecția consumatorului de servicii financiare nebancale constituie o direcție de activitate primordială a CNPF fiind orientată spre asigurarea transparenței informației și ridicarea culturii financiare a populației, aceasta servind drept bază pentru încurajarea investițiilor și impulsivitatea dezvoltării pieței financiare în ansamblu.</p> <p>Responsabilitatea CNPF vizează asigurarea accesului la sistemele de comunicații, desfășurarea măsurilor de informare și educare financiară a publicului, supravegherea respectării legislației, dezvoltarea reglementărilor conform celor mai bune practici de protecție a consumatorului, precum și cooperarea eficientă cu autoritățile publice, structurile neguvernamentale și cu participanții la piața financiară nebancale în scopul asigurării unui nivel înalt de protecție a drepturilor și intereselor consumatorului de servicii financiare nebancale.</p> <p>Pe parcursul anului 2015, CNPF de comun cu Banca Națională a Moldovei, Ministerul Educației și alte instituții interesate a participat la ședințele grupului de lucru privind elaborarea Strategiei Naționale de Educație Financiară. Strategia are drept scop promovarea pe termen lung a viziunii privind asigurarea unei creșteri durabile a bunăstării și a stabilității financiare a populației Republicii Moldova prin sporirea nivelului de educație financiară.</p> <p>Reprezentanții CNPF au participat la 23 emisiuni TV și radio dedicate informării publicului larg privind activitatea CNPF și a participanților pieței financiare nebancale. Pe parcursul anului 2015 au fost elaborate și plasate pe pagina oficială a CNPF,</p>
--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>precum și în ziarul Capital Market peste 57 comunicate de presă, ce vizează activitatea CNPF și evenimentele de pe piața financiară nebancaară. Totodată, au fost organizate și desfășurate 4 conferințe de presă ce țin de; Riscul Republicii Moldova de a pierde statutul de membru în Sistemul Internațional de Asigurare Carte Verde; Metodologia de calcul a primelor de asigurare obligatorie de răsкупărare civilă auto; Prezentarea raportului privind activitatea CNPF, funcționarea pieței financiare nebancaare în anul 2014 și lansarea proiectului TWINNING finanțat de UE</p> <p>În perioada 9-13 martie 2015 reprezentanții CNPF au participat la Săptămîna Internațională a educației financiare care a vizat promovarea educației financiare în rîndul copiilor și adolescenților cu scopul asigurării accesului acestora la serviciile financiare. CNPF a avut un șir de întîlniri cu tinerii din liceele teoretice „Spiru Haret”, „Mihailo Koțiubinskii ”, „Mircea Eliade” și Colegiul Financiar Bancar.</p> <p>De asemenea, a fost organizată întîlnirea adolescenților cu reprezentanții companiei de asigurări „Grawe Carat Asigurări” S.A., cu experții companiilor de brokeraj în domeniul valorilor mobiliare „Juventus - DS” și „Broker - M - D”, precum și cu reprezentanții organizației de microfinanțare „Prime Capital”, care au venit la liceeni spre a-i familiariza cu specificul activității instituțiilor pe care le reprezintă și a povesti despre locul și rolul lor pe piața financiară nebancaară.</p> <p>La data de 15 ianuarie 2015 ANRCETI a desfășurat o conferință de presă în cadrul căreia au fost făcute publice rezultatele sondajului la nivel național realizat în perioada octombrie – noiembrie 2014 de compania XPLANE, la comanda ANRCETI, axat pe măsurarea gradului de satisfacție a consumatorilor/utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice, dar și pe evaluarea nivelului de utilizare a acestor servicii și a gradului de concurență pe segmentele de piață cercetate (Internet fix și mobil, telefonie mobilă, fixă și TV contra plată). Au fost interviewate 1150 de persoane fizice, cu vârste cuprinse între 16 și 65 de ani, cu respectarea cotelor de gen și vîrstă a respondenților. Cercetarea a fost efectuată în 452 de localități, dintre care 54 sunt localități urbane și 398 – localități rurale. Prezentarea rezultatelor sondajului este făcută publică pe pagina web a La data de 15 ianuarie 2015 ANRCETI a desfășurat o conferință de presă în cadrul căreia au fost făcute</p>
--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>publice rezultatele sondajului la nivel național realizat în perioada octombrie – noiembrie 2014 de compania XPLANE, la comanda ANRCETI, axat pe măsurarea gradului de satisfacție a consumatorilor/utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice, dar și pe evaluarea nivelului de utilizare a acestor servicii și a gradului de concurență pe segmentele de piață cercetate (Internet fix și mobil, telefonie mobilă, fixă și TV contra plată). Au fost intervievate 1150 de persoane fizice, cu vârste cuprinse între 16 și 65 de ani, cu respectarea cotelor de gen și vârstă a respondenților. Cercetarea a fost efectuată în 452 de localități, dintre care 54 sunt localități urbane și 398 – localități rurale. Prezentarea rezultatelor sondajului este făcută publică pe pagina web a ANRCETI (http://www.anrceti.md/news15012015). Rezultatele acestui sondaj vor servi pentru ANRCETI drept puncte de reper în luarea unor decizii de natură să contribuie la creșterea transparenței furnizării serviciilor de comunicații electronice, îmbunătățirea calității acestora, dar și la ridicarea gradului de satisfacție a consumatorilor serviciilor respective.</p> <p>În vederea consolidării procesului de informare și educare a consumatorilor/utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice, în anul 2015 ANRCETI a continuat să utilizeze activ pagina sa WEB oficială în calitate de instrument eficient de informare și comunicare cu consumatorii/utilizatorii finali ai serviciilor de comunicații electronice. Pe lângă toate celelalte acțiuni de completare și actualizare a site-ului oficial al ANRCETI, în special a paginilor ce țin de informarea consumatorilor/utilizatorilor finali, se evidențiază faptul că, în această perioadă, conținutul acestui site a fost completat cu două ghiduri tematice întitulate <i>"Recomandări pentru îmbunătățirea vitezei de acces la Internet"</i> și, respectiv, <i>"Utilizarea serviciilor de telefonie mobilă în roaming"</i>. Primul ghid conține un șir de recomandări în vederea identificării unor probleme ce țin de accesul la Internet, care, după înlăturare, duc la îmbunătățirea vitezei și stabilității conexiunii la Internet, iar al doilea ghid conține un șir de recomandări la care trebuie să atragă atenția utilizatorii finali/consumatorii la activarea și utilizarea serviciilor de telefonie mobilă în roaming internațional.</p> <p>De asemenea, pagina „Consultări on-line” de pe site-ul WEB a ANRCETI are menirea de a oferi consultări operative utilizatorilor de servicii de comunicații electronice. În perioada</p>
--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<p>de referință au fost examinate și expediate răspunsuri la 20 astfel de solicitări.</p> <p>Conform datelor statistice se constată că în anulul 2015 site-ul WEB al ANRCETI a fost accesat de 99472 ori, dintre care 51493 de vizitatori unici.</p> <p>În legătură cu continuarea utilizării în prima jumătate a anului 2015 în mai multe localități din țară a radiotelefoanelor fixe în standardul nord-american DECT 6.0, ANRCETI repetat a atenționat, inclusiv prin publicarea comunicatelor de presă pe site-ul WEB a ANRCETI, consumatorii/utilizatorii finali, deținători ai aparatelor respective, că utilizarea acestora în Republica Moldova este interzisă și se sancționează în conformitate cu prevederile Codului contravențional. Utilizarea acestor radiotelefoane în țara noastră afectează în mod direct funcționarea rețelelor de telefonie mobilă 3G și calitatea serviciilor, fapt care prejudiciază interesele a zeci de mii de consumatori/utilizatori finali de servicii publice de comunicații electronice mobile.</p> <p>Pe parcursul anului 2015 ANRCETI a distribuit utilizatorilor finali peste 1000 de pliante informaționale în care sunt reflectate drepturile și obligațiile principale ale acestora în relațiile cu furnizorii de servicii, unele sugestii și recomandări, precum și informația de contact a ANRCETI, a publicat pe pagina oficială de Internet peste 140 de comunicate de presă, a organizat și desfășurat 3 seminare regionale, a publicat 2 ghiduri tematice și a organizat o conferință de presă, în scopul asigurării unui nivel cât mai înalt de protecție a consumatorilor/utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice.</p>
3.4 Promovarea programelor educaționale					
3.4.2	Adoptarea și implementarea programelor educaționale în materia drepturilor consumatorului de către instituțiile de învățământ gimnazial, liceal, secundar profesional, mediu de specialitate și universitar.	2013-2016	Ministerul Educației	-	<p>În anul de studii 2015-2016, în conformitate cu prevederile planului de activitate al Ministerului Educației, politicile educaționale, în vederea promovării educației economice a elevilor din învățământul primar și secundar general, au constituit o dimensiune acțional-importantă, realizată prin:</p> <p>1) includerea în Planul-cadru pentru toate nivelurile din învățământul primar și secundar general a disciplinei opționale Educația economică și antreprenorială ce conține: Etica în afaceri, Protecția consumatorului, Instruire antreprenorială, ABC-ul economic, Finanțele mele, Eu și economia, Minifirma școlară, Spirit întreprinzător, Educația economică, Economia aplicată, Cheia succesului ș. a., realizate în baza programelor Junior</p>

					<p>Achievement (JA Moldova);</p> <p>2) monitorizarea calității procesului educațional la disciplina de studii Educație civică, care include dimensiunea socială și economică.</p> <p>În anul 2015, 6383 de elevi din 82 de instituții din învățământul primar și secundar general din 24 de raioane au optat pentru disciplina Educația economică și antreprenorială. Din numărul total de elevi care au ales studierea opțională a Educației economice și antreprenoriale, 1809 elevi studiază în clasele liceale, 2622 elevi în clasele gimnaziale și 1952 în clasele primare. În anul 2015, numărul elevilor care au studiat opțional programele de educație economică, s-a majorat cu 1151 de persoane comparativ cu anul 2014 (în anul 2014 numărul lor fiind de 5232 de elevi, dintre care 1732 de persoane din clasele liceale, 1750 de persoane din clasele gimnaziale și 1750 de persoane din clasele primare).</p> <p>De asemenea, formarea și promovarea dimensiunii de educație economică este asigurată și prin disciplina școlară Educația civică și orele de dirigenție, ambele cu statut de discipline obligatorii în Planul-cadru.</p> <p>În Curriculumul la disciplina Educație civică (1 oră/săptămână în clasele V-XII), la modulul din ciclul gimnazial: Dezvoltarea personală și ghidarea în carieră, este propusă tema Producător și consumator: aspecte legale. Drepturile și responsabilitățile consumatorului.</p> <p>În anul de studii 2015-2016, acest modul este studiat de către 31,6 mii de elevi din clasa 9-a din republică.</p> <p>Anual, în parteneriat cu JA Moldova și ASEM este desfășurată Olimpiada Republicană de Economie.</p> <p>În instituțiile de învățământ primar și secundar general anual se desfășoară Săptămâna Internațională a Educației Financiare, care include diverse activități orientate spre promovarea educației financiare</p> <p>În toate instituțiile de învățământ profesional tehnic secundar, în grupele profesionale și de meserii, implementarea programelor educaționale în materia drepturilor consumatorului este asigurată prin disciplina profesională Etica profesională și disciplina de cultură generală Bazele antreprenoriatului și tangențial la orele de pregătire opționale Codul muncii și Viața socială și profesională. În anul 2015 la disciplinele menționate au fost instruiți cca 9,0 mii de elevi.</p>
--	--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<p>În învățământul profesional tehnic postsecundar programele de studii în domeniul protecției consumatorilor sunt asigurate la Colegiul Național de Comerț al ASEM prin disciplinele: Comportamentul consumatorului (150 de ore), Legislația și protecția consumatorului (140 de ore), Protecția consumatorului (30 de ore). Subiectul drepturile consumatorului a fost prezent și la orele educative: Drepturile de consumator, Consumatorul trebuie să fie bine informat. În instituție anual sunt organizate activități cu privire la Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor.</p> <p>În 8 colegii cu profil agricol subiectul Protecția consumatorului se studiază în cadrul disciplinei Managementul calității (60 ore) la 7 specialități. În colegiile menționate, de asemenea se studiază disciplinele, ce vizează domeniul drepturilor consumatorilor: Legislația și protecția consumatorului, Managementul calității, Organizarea producerii și managementul calității alimentelor.</p> <p>În instituțiile de învățământ superior programele de studii în domeniul protecției consumatorilor se realizează în 14 instituții la specialitatea Drept, disciplina Drept civil. Planul analitic al disciplinei menționate conține următoarele subiecte: Protecția consumatorului, Drepturile consumatorului etc.</p> <p>Ca disciplină opțională, Protecția drepturilor consumatorului se studiază la Universitatea Pedagogică „A.Russo” din or. Bălți și la Academia de Studii Economice a Moldovei.</p> <p>La Universitatea de Stat din Moldova, la ciclul I, la specialitatea Marketing și logistică se studiază disciplina Protecția consumatorului (200 de studenți). De asemenea la ciclul II, programele de master Studii în marketing și Comerț internațional, conțin subiecte privind protecția și drepturile consumatorului. La Universitatea de Stat din Comrat 20 de persoane studiază la specialitatea Managementul activității de marketing, la care disciplinele de bază conțin subiecte privind drepturile consumatorului.</p> <p>La Academia de Studii Economice și Universitatea Cooperatist Comercială la specialitățile Merceologie și comerț și Marketing și logistică disciplina Protecția consumatorului este studiată respectiv de 500 și 250 de studenți.</p>
3.5	Informarea mediului de afaceri privind cerințele aplicabile, regulile de comerț și de plasare pe piață a produselor și serviciilor				
3.5.1	Acordarea consultanței și asistenței mediului de afaceri, inclusiv	2013-2016	Agenția pentru Protecția	- acțiunile întreprinzătorului:	Agenția pentru Protecția Consumatorilor a acordat 1815 consultații în oficiu/ la telefon de către inspectori ;

<p>furnizorilor de servicii, privind cerințele aplicabile produselor și serviciilor, precum și regulile de comerț și de plasarea pe piață a produselor</p>		<p>Consumatorilor, Ministerul Sănătății, Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor</p>	<p>impunerea condițiilor contractuale abuzive și/sau inechitabile; - tendința sporită și constantă a agenților economici de a obține profit în baza lipsei de informare a consumatorului</p>	<p>1871 - agenți economici informați în cadrul controalelor de stat; 313 - în cadrul examinării dosarelor remise de către alte autorități; 67 - în cadrul meselor rotunde. Pentru a maximiza nivelul de informare și consultare, în cadrul Agenției funcționează Ghișeul unic de informare și consultare, unde în programul zilelor lucratoare, cetățenii pot beneficia de consiliere corespunzătoare, din partea colaboratorilor Agenției. Agenția planifică și organizează campanii de informare pentru toți cetățenii privind drepturile garantate prin lege, a-i ajuta să facă alegerea corectă la procurarea produselor /serviciilor. În anul 2015, ANRCETI a acordat consultanță și asistență la circa 200 de furnizori de servicii publice de comunicații electronice în cadrul activităților de monitorizare și control. Activitatea de monitorizare a fost îndeplinită prin analiză sistemică și complexă a informațiilor despre activitatea furnizorilor în vederea estimării corectitudinii aplicării prevederilor legislației în vigoare din domeniul de competență a ANRCETI. În legătură cu continuarea recepționării, de către utilizării finali, prin rețelele de telefonie mobilă, în special cu utilizarea, de această dată, a unor aplicații precum <i>Viber</i>, <i>Skype</i> ș.a., a mesajelor scurte și a apelurilor telefonice de la numere necunoscute care ar putea fi o tentativă de înșelare a utilizatorilor de către unii escroci, pe parcursul anului 2015 ANRCETI repetat a recomandat, inclusiv prin publicarea comunicatelor de presă pe site-ul ANRCETI, consumatorilor/utilizatorilor finali, să fie prudenți în cazul în care recepționează asemenea mesaje/apeluri. În același timp, pentru a diminua rata de răspunsuri la mesajele cu caracter fraudulos, ANRCETI în mod repetat a recomandat furnizorilor să atenționeze clienții săi despre riscurile acestui gen de fraudă prin desfășurarea unei campanii de informare prin mesaje SMS, prin postarea pe paginile sale a unor mesaje de atenționare a utilizatorilor, prin deschiderea liniilor telefonice gratuite pentru consultarea acestora și prin alte soluții care ar diminua impactul asupra utilizatorilor. Activitatea de control a fost realizată prin vizitarea, de către</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>personalul de control a ANRCETI, a sediilor furnizorilor, a centrelor comerciale ale acestora sau, în unele cazuri, prin invitarea furnizorului la sediul ANRCETI. În cadrul acestor acțiuni, furnizorilor li s-a acordat asistența necesară privind cerințele aplicabile serviciilor de comunicații electronice pe care aceștia le furnizează publicului.</p> <p>Pe parcursul anului 2015 au fost organizate 2 seminare regionale cu furnizorii de servicii de comunicații electronice din zonele de sud și nord, în scopul familiarizării acestora cu mecanismul de funcționare a sistemului informațional „Raportare on-line”, sistem prin intermediul căruia ei pot prezenta rapoartele statistice și datele despre veniturile provenite din activitățile în domeniul comunicațiilor electronice. De asemenea, în cadrul seminarelor a fost făcută o trecere în revistă a rezultatelor controalelor efectuate în anul 2015 și a tematicii petițiilor parvenite în perioada respectivă la ANRCETI, consemnând cele mai frecvente nereguli constatate în cadrul acțiunilor de control și cele semnalate de consumatori în petițiile sale adresate ANRCETI și au fost sugerate ce acțiuni urmează să întreprindă furnizorii pentru a nu admite aceste nereguli.</p> <p>De asemenea, în 2015 ANRCETI a publicat pe pagina sa WEB oficială <i>Ghidul privind asigurarea serviciilor mobile provizorii pentru deservirea manifestărilor și evenimentelor publice</i>. Acest ghid este destinat furnizorilor de servicii publice de comunicații electronice mobile și stabilește, în principal, un ansamblu de linii directoare și recomandări vizând asigurarea continuității serviciilor publice de comunicații electronice și calității serviciilor în timpul desfășurării evenimentelor speciale în Republica Moldova.</p> <p>Suplimentar, pe parcursul anului 2015, ANRCETI a continuat monitorizarea și controlul punerii în aplicare de către furnizori a prevederilor legislației cu privire la protecția consumatorilor/utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice, inclusiv a celor prevăzute nemijlocit în Capitolul III al Legii comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 – respectarea de către furnizorii de servicii de comunicații electronice a cerințelor legale referitor la obligația de informare și includerea clauzelor minime în contractele încheiate cu utilizatorii finali. În rezultatul acestei activități, ANRCETI a emis prescripții în adresa furnizorilor care au comis abateri de la cerințele legislației în vigoare la acest capitol. Toate prescripțiile</p>
--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>au fost respectate, iar furnizorii vizați au fost monitorizați în continuare pe parcursul anului de referință.</p> <p>Întru aplicarea prevederilor legislației primare din domeniul comunicațiilor electronice în partea ce ține de calitatea serviciilor și în scopul asigurării drepturilor utilizatorilor finali de a beneficia de informații complete, comparabile și ușor accesibile vizînd calitatea serviciilor furnizate, ANRCETI, după parcurgerea procedurii de consultare stabilite prin lege, a adoptat, în anul 2009, reglementările de rigoare prin care a stabilit, în corespundere cu standardele și recomandările europene și internaționale, un șir de parametri de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice care se cereau, la momentul respectiv, a fi măsurați de către furnizorii de astfel de servicii și a impus acestor furnizori obligația de publicare a informațiilor adecvate și actualizate privind calitatea serviciilor furnizate. Ulterior, însă, luând în considerare evoluțiile și tendințele de pe piața comunicațiilor electronice din ultimii ani, în particular convergența tehnologiilor, ANRCETI a decis, spre finele anului 2015, comasarea indicatorilor pentru telefonia fixă cu cei pentru serviciile bazate pe protocolul IP și retragerea obligațiilor ce vizează măsurarea parametrilor de calitate pentru serviciul furnizat pe rețeaua ISDN și serviciul de linii închiriate. În urma acestui exercițiu, numărul serviciilor pentru care se măsoară parametrii de calitate a fost redus, eficientizîndu-se, astfel, volumul de lucru pe care trebuie să-l efectueze furnizorii pentru măsurarea parametrilor de calitate și publicarea informației despre calitatea serviciilor care, chiar dacă sunt bazate pe diferite tehnologii, ocupă același segment de piață și devin tot mai convergente.</p> <p>A fost acordată consultanță și asistență conducerii "Red Nord-Vest", "Red Nord", „Gagauz-gaz” SRL, „Cimișlia-gaz” SRL și altor titular de licențe. De asemenea, în cadrul ANRE pe parcursul anului 2015 au fost examinate și soluționate litigiile cu participarea reprezentanților SA "Moldovagaz", ÎCS "Ravelon Prim" SRL, SRL "Svitob", "Chișinău-Gaz" SRL, SRL "Lăcătuș", "Apă-Canal Chișinău", SRL "Modern-Gaz", "Olium Gogu" SRL, SA "Anchir", SRL "Ialoveni-Gaz", SRL "TiTiTi și C", SRL "Oltavim", SRL "Funny Pig", "GNF Furnizare Energie" SRL etc.</p> <p>Reglementările tehnice aprobate sau modificate în perioada anilor 2013-2014 în domeniul tehnologiei informaționale și</p>
--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					comunicațiilor sunt publicate pe pagina web oficială a ministerului, la compartimentul Legislație/Reglementări tehnice.
4	Obiectivul 4. Eficentizarea procesului de revendicare a drepturilor și de recuperare a prejudiciilor				
4.2	Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar				
4.2.1	Desfășurarea campaniilor de informare a populației cu privire la esența și procedura de mediere	2013-2014	Consiliul de Mediere	-	Numărul de campanii de informare desfășurate -12. În acest scop a fost creată pagină electronică unde sunt plasate toate anunțurile cu referire la activitatea mediatorilor și activitățile cu referire la desfășurarea campaniilor de informare a populației cu privire la esența și procedura de mediere : http://mediere.gov.md/
4.2.2	Promovarea sistemului de petiționare, inclusiv a sistemului electronic de petiționare	2013-2016	Agenția pentru Protecția Consumatorilor	Distribuirea a 2000 de unități de material informațional pe an cu abordarea a unui număr similar de consumatori.	Agenția pentru Protecția Consumatorilor a examinat 1199 petiții și au distribuit 15250 material informațional atât pe pliante cât și banere.
4.2.3	Elaborarea și promovarea “condiții electronice”	2015	Agenția pentru Protecția Consumatorilor	Sistemul funcțional de recepționare, analiză și repartizare a petițiilor autorităților conform atribuțiilor acestora.	Pentru o informare corectă privind posibilitatea consumatorului de a se adresa cu o reclamație, Agenția a pus la dispoziția consumatorului un șir de oportunități de comunicare – plasarea plîngerii direct la adresa electronică prin pagina web, linia telefonică directă, site-ul instituției unde poate deschide și cunoaște formularul petiției, modul de completare etc.
4.3	Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional existent prin promovarea soluțiilor pe care le oferă acesta				
4.3.1.	Campanii de promovare a sistemului instituțional și în special a Agenției pentru Protecția Consumatorilor și a posibilităților ce le oferă aceasta, precum și promovarea cazurilor de succes în promovarea drepturilor consumatorului	2013-2016	Agenția pentru Protecția Consumatorilor	- Numărul evenimentelor informaționale (distribuirea anuală a 4000 unități de material informațional și informarea unui număr similar de consumatori)	Agenția a primit în vizită de lucru 3 delegații de peste hotare: <i>Delegația Ministerului Economiei din Ucraina</i> – pentru care, Asociația Obștească „Centrul de Asistență pentru Autoritățile Publice”, în colaborare cu Corporația de Finanțare Internațională a Băncii Mondiale, a organizat o vizită de studiu la Agenția pentru Protecția Consumatorilor, cu scopul acumulării experienței Republicii Moldova în domeniul reformei controlului de stat. <i>Delegația Biroului de Standardizare din Kenya</i> , aflată într-o vizită de studiu la Agenție, a cuprins mai multe studii în teritoriu cât și organizarea unor seminare informative. <i>Delegația Fundației Est-Europene din Georgia</i> , a vizitat Agenția cu scopul de a cunoaște despre activitatea Agenției, rezultatele acesteia dar și despre rolul în informarea, educarea consumatorilor cât și a agenților economici. Membrii delegațiilor s-au întâlnit cu directorul Agenției, dl. Mihail Pocnea, pentru ai mulțumi de receptivitate și ospitalitate.

					<p>La rîndul său, dl. Mihail Pocnea le-a mulțumit oaspeților pentru vizita întreprinsă și interesul față de experiența Agenției în vederea protecției drepturilor consumatorilor și rolul instituției în țară.</p> <p>De asemenea directorul Agenției a participat la Sesiunea VIII a Comisiei interguvernamentale de colaborare economică moldo-română, care a avut loc la București, unde s-a inițiat procesul de încheiere a Acordului moldo-român de colaborare a Agenției cu Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor din România.</p> <p><i>Comentarii suplimentare:</i> Agenția merge pe linia de îmbunătățire a imaginii instituției și creștere a nivelului de încredere în Agenție, acordînd o atenție deosebită atît climatului intern de muncă, cît și celui extern, în relația cu instituțiile din domeniu, inclusiv de peste hotare (România.), cu mass-media, consumatorii și operatorii economici din țară.</p> <p>Pagina Web a APC este instrument informațional prin intermediul căruia pot fi urmărite, informații utile vizînd desfășurarea activității autorității. Aici puteți găsi legislația națională din domeniu, informații privind competențele autorității, comunicate de presă, rapoarte de activitate, informații statistice, și sfaturi utile cum să alegem corect produsele și serviciile necesare.</p>
4.4	Stabilirea bazei de calcul pentru evaluare				
4.4.1.	Stabilirea numărului de cazuri în instanță ce țin de apărarea drepturilor consumatorului și recuperarea prejudiciului cauzat de produse și servicii defectuoase	2013-2016	Ministerul Justiției prin intermediul Departamentului administrării judecătorești	Raportul anual care va reflecta numărul total de cazuri acceptate pentru examinare în cadrul sistemului judiciar și valoarea monetară a prejudiciilor recuperate	<p>Rapoartele pentru 3, 6 și 9 luni pentru anul 2015 au fost elaborate și publicate pe pagina web a Ministerului Justiției, care pot fi accesate la următorul link: http://justice.gov.md/pageview.php?l=ro&idc=56&</p> <p>Generalizarea rapoartelor pentru intreg anul 2015 se face pînă la data de 20 februarie a anului de gestiune imediat următor, adică pînă la 20.02.2016.</p>
5	Obiectivul 5. Cooperarea internațională în domeniul protecției consumatorilor				
5.1	Participarea în cadrul Consiliului consultativ în domeniul protecției consumatorilor statelor-membre ale Comunității Statelor Independente	2013-2016	Ministerul Economiei	-	În perioada 06-09 aprilie 2015 în or. Soci, Federația Rusă a avut loc ședința Consiliului consultativ în domeniul protecției consumatorilor statelor-membre ale Comunității Statelor Independente în cadrul căreia a participat dl. Anatolie SILITRARI.