***Aprobat prin***

***Hotărîrea Curţii de Conturi***

***Nr.19 din 15.04.2013***

**RAPORTUL**

**auditului performanței privind impactul financiar**

**rezultat din politica tarifară a S.A. „Moldtelecom”**

**LISTA ABREVIERILOR**

|  |  |
| --- | --- |
| ANRCETI | Agenţia Naţională pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei (după caz – Agenția) |
| BASS | Bugetul Asigurărilor Sociale de Stat |
| CNAM | Compania Națională de Asigurări în Medicină |
| CSI | Comunitatea Statelor Independente |
| FTTB | Fibra la clădire (Fiber to the Building) |
| FTTH | Fibra la domiciliu (Fiber to the home) |
| IPTV | Televiziune prin Internet |
| LRIC | **Costuri incrementale pe termen lung (Long-Run Incremental Cost)** |
| MTIC | Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor |
| NGN | Acces de Generaţie Următoare (Next Generation Network) |
| PIB | Produsul Intern Brut |
| TIC | Tehnologia Informaţiei şi Comunicaţiilor |
| UMTS | Universal Mobile Telecommunications System |
| ARPU | Venitul mediu per utilizator |

**SINTEZA**

**Comunicaţiile electronice reprezintă un domeniu de infrastructură care asigură dezvoltarea nu doar a industriilor complementare din sectorul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, dar şi din alte sectoare ale economiei ţării.**

**În contextul dezvoltării economiilor informaționale și progresului tehnologic, importanța sectorului telecomunicațiilor sporește continuu. În esență, nivelul de dezvoltare a sectorului de telecomunicații și serviciilor prestate de companiile din domeniu caracterizează atractivitatea investițională a unei țări. Deși în Republica Moldova domeniul dat înregistrează o dezvoltare stabilă, prin prisma ponderii în PIB, nivelul poziționării acestuia în topurile internaționale este unul redus. În acest sens, Republica Moldova se clasează pe locul 62 (din totalul de 154 de state), potrivit clasamentului dezvoltării sectorului TIC (2011)[[1]](#footnote-1), astfel fiind devansată de majoritatea țărilor din Europa (cu excepția Albaniei – locul 80, Georgiei – locul 73, Ucrainei – locul 76). Totodată, Moldova face parte din grupul celor 5 state considerate lidere la acest compartiment în spațiul CSI.**

**Auditul performanței privind impactul financiar rezultat din politica tarifară a S.A. „Moldtelecom” a fost inițiat în vederea evaluării situației în acest domeniu în perioada anilor 2011-2012, în special, privind:**

* + - * influența politicilor statului în domeniul reglementării tarifare a serviliilor de comunicații electronice;
* **reglementările politicilor tarifare ale S.A. „Moldtelecom” (în continuare – Societatea), mecanismelor și procedurilor aplicate de entitate, precum și relevanța implementării acestora;** e**valuarea eficienței serviciilor acordate și întreprinderea măsurilor întru realizarea obiectivelor propuse** pentru fiecare domeniu de activitate a Societății, precum telefonia fixă, telefonia mobilă, IPTV şi serviciile transport date;
* **indicii economico-financiari ai entității în perioada anilor 2011-2012, ca rezultat al aplicării tarifelor pentru serviciile prestate, prin prisma politicilor stabilite, și al reglementării tarifelor aferente domeniului de către organele de competență;**
* **identificarea dificultăților și analiza cauzelor care au generat unele imperfecțiuni la reglementarea tarifelor;**
* evaluarea eficienței investițiilor efectuate, în conformitate cu termenele stabilite și scopurile determinate, prin analiza indicatorilor prognozați în cadrul inițierii investițiilor.

Urmare acţiunilor de audit, au fost identificate **dificultățile și cauzele ce au generat unele imperfecțiuni la reglementarea/aplicarea tarifelor de comunicații electronice, precum și riscurile și rezervele referitor la impactul politicii tarifare asupra rezultatelor financiare ale entității,** punctele slabe în procesul **reglementarii tarifelor pe tipuri de servicii,** care au **determinat înregistrarea rezultatelor negative sau au** limitat **eficiența serviciilor acordate** şi **realizarea măsurilor pentru atingerea obiectivelor propuse** pentru fiecare domeniu de activitate al Societății: telefonie fixă, telefonie mobilă, IPTV şi servicii transport date.

**Constatările misiunii de audit** :

* ***Politicile statului în domeniu necesită a fi îmbunătățite, prin eliminarea factorilor ce fac dificilă implementarea acestora. Astfel:***
* deși în Strategia de dezvoltare a domeniului telecomunicaţiilor (în continuare – Strategia) au fost stabilite prioritățile dezvoltării domeniului, aceasta nu cuprinde indicatori relevanți și obiective de sector, evaluarea rezultatelor implementării acesteia fiind dificilă;
* analiza obiectivelor strategice, direcțiilor de acțiune și a activităților de implementare a Strategiei denotă că aceasta conține o sistematizare depășită a datelor (pentru perioada 1996-2004) și nu abordează concepte caracteristice etapei actuale de dezvoltare a sectorului TIC (banda largă, IPTV, tehnologii noi), nu cuprinde indicatori clari de monitorizare, necesarul și modalitățile/sursele de finanțare, nu definește beneficiile dezvoltării sectorului TIC și nu stabilește un cadru clar de funcționare a infrastructurii de telecomunicații, care ar satisface pe termen lung, eficient și economic necesitățile în acest domeniu;
* pînă în luna martie 2013, autoritățile responsabile nu au înaintat Guvernului propuneri privind modificarea actelor legislative în scopul eficientizării sistemului de planificare strategică, perfecţionare a cadrului legislativ-normativ cu privire la documentele de politici în domeniul comunicațiilor electronice;
* în lipsa Programului național de implementare a serviciului universal, pînă în prezent, Agenţia Naţională pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei (după caz – Agenția) nu a definitivat elaborarea și nu a aprobat Regulamentul privind serviciul universal, normă stabilită prin art.66 alin.(4) din Legea comunicațiilor electronice[[2]](#footnote-2), care ar determina condiţiile şi procedurile de furnizare a serviciului universal, de desemnare a furnizorilor acestui serviciu și mecanismul de finanţare şi compensare a costului net al furnizării serviciului.
* ***Reglementarea tarifară la S.A. „Moldtelecom” este determinată de tarifele aprobate de Agenție, precum și de cele aprobate de Societate. Astfel, auditul a constatat unele incertitudini în reglementarea tarifară, precum și dificultăți ce țin de activitățile ineficiente ale sistemului de control intern în cadrul Societății, care se exprimă prin următoarele:***
* **Neorientarea tarifelor spre costuri la serviciile de telefonie fixă pentru utilizatorii finali a determinat înregistrarea pierderilor de la prestarea acestor servicii.** Totodată, în conformitate cu Legea comunicaţiilor electronice, Agenția urma să elaboreze metodologia de stabilire a tarifelor pentru serviciile de telefonie fixă furnizate utilizatorilor finali, ceea ce nu s-a realizat și, ca urmare, S.A. „Moldtelecom” nu a elaborat și nu a aprobat corespunzător tarifele;
  + **S.A. „Moldtelecom”, deși a elaborat și ține evidența contabilă separată, cu întocmirea rapoartelor separate respective, nu poate remite Agenţiei, spre aprobare, proiecte de modificare a tarifelor pentru serviciile de telefonie fixă cu amănuntul, deoarece lipsește Metodologia** de stabilire a preţurilor sau tarifelor pentru serviciile de telefonie fixă**, aceasta urmînd a fi aprobată de Agenție. S**ocietatea, prin delimitarea Unităților de Afaceri, va utiliza realizările obținute în perioadele de raportare precedente întru aprecierea costurilor și implicit a tarifelor pentru serviciile de telefonie fixă în conformitate cu Metodologia aprobată de Agenție în acest sens;
  + Costurile fixe pentru serviciile de telefonie mobilă și transport date sînt reglementate prin ordinele directorului general al Societății, de care nu în toate cazurile se ține cont. Deși S.A. „Moldtelecom” urma să recalculeze anual, după întocmirea raportului financiar pentru perioada precedentă, costul serviciilor de telefonie mobilă, transport date și IPTV, aceasta nu s-a realizat, costul lor pentru anul 2012 nefiind racordat la raportarea financiară pe anul 2011;
  + **Se relevă necesitatea realizării și implementării fișelor de interacțiune între subdiviziunile Societății, la capitolul determinarea, aprobarea și aplicarea tarifelor, care ar determina clar circuitul de informație, predarea și utilizarea efectivă a datelor cu referire la costuri, actualizarea, verificarea și modificarea tarifelor;**
  + Pentru buna gestionare a tarifelor, minimizarea riscurilor aferente acestora și eficientizarea rezultatelor, necesită a fi îmbunătățite procedurile sistemului de control intern în cadrul Societății;
  + Societatea nu realizează misiunile de audit conform planului anual. Totodată, pentru anul 2011, nu dispune de o argumentare privind definirea priorităților aferente riscurilor, astfel fundamentarea planului anual de audit nu este justificată prin focalizarea misiunilor de audit intern pe domenii cu risc major;
  + Lipsa unei analize a riscurilor pertinente ale Societății condiționează neidentificarea tuturor activităţilor pasibile de audit, cuantificarea necorespunzătoare a zonelor de risc cu impact major şi, efectiv, programarea ineficientă a resurselor de audit pentru zone de audit neprioritare. Astfel, contrar cadrului regulator al entității, Registrul riscurilor nu este completat din anul 2010 (I trimestru);
  + Neactualizarea Registrului riscurilor implică o lipsă a ierarhizării acestora, astfel încît nu se cunoaște care riscuri sînt gestionate primordial sau sînt diminuate, precum și nu sînt estimate costurile aferente gestionării acestora;
  + Contrar recomandărilor metodologice referitoare la procedurile de administrare a riscurilor, aprobate prin Ordinul directorului general al S.A. „Moldtelecom” nr.32 din 31.01.2009, subdiviziunile Aparatului central al Societății nu prezintă lunar informații cu privire la oportunitățile și riscurile identificate și evaluate;
  + Se relevă necesitatea elaborării de către S.A. „Moldtelecom” a unui plan coerent de management în cadrul externalizării unor componente operaționale cu un grad sporit de complexitate, privind raporturile dintre părți pentru serviciile furnizate, în vederea monitorizării serviciului integral (la toate etapele) oferit de furnizor, precum şi o planificare riguroasă a colaborării cu specialiştii externi care reprezintă furnizorul etc. Se consideră oportune identificarea corectă a tuturor potențialelor implicări și elemente la lansarea noului serviciu, precum și asigurarea unei transparenţe în repartizarea între parteneri a veniturilor de la aplicarea serviciului contractat.
* ***Societatea are rezerve la capitolul asigurarea transparenței, economicității și eficienței efectuării investițiilor. În acest aspect, se relevă:***
  + Existența riscurilor nerealizării achizițiilor de către S.A. „Moldtelecom” prin prisma transparenței, eficienței și eficacității achiziționării bunurilor, lucrărilor de construcție, în care sens, Societatea urmează să revizuiască și să definitiveze prevederile regulamentare privind tratamentul egal, imparțialitatea și nediscriminarea în privința tuturor operatorilor economici disponibili pe piață;
  + **Reglementările și procedurile interne privind achizițiile de servicii și lucrări prin contractarea primordială a agenților economici „de bună credință” nu asigură transparența și economicitatea efectuării achizițiilor;**
  + **Unele lucrări de construcție nu corespund cu cele expuse în caietul de sarcini (lucrările de reparație a acoperișului incluse au fost substituite prin alte tipuri de lucrări) la reparația încăperilor și fațadei unui imobil, actele de primire-predare a lucrărilor executate nefiind însoțite de documentele justificative corespunzătoare, care să confirme costul materialelor utilizate, în conformitate cu contractul încheiat;**
  + **Ca problemă separată, se denotă nerecuperarea în perioada scontată a investițiilor, orientate la acordarea serviciilor de telefonie mobilă (proiectul 3G), factor care a determinat Societatea să-și prognozeze termenele de recuperare a acestora pentru o perioadă mai îndelungată.**

**INTRODUCERE**

Obiectivele generale ale S.A. „Moldtelecom” sînt stabilite în documentele de politici ale dezvoltării, care prevăd schimbarea culturii corporative, modernizarea practicilor de afaceri, menţinerea poziţiei de lider de piaţă şi orientarea spre investiţii. Acestea includ scopuri, care ţin de fiecare domeniu: telefonie fixă, telefonie mobilă, IPTV şi servicii transport date.

Este important ca reglementările acestor politici, la nivel de ramură și economie națională, să întrunească standarde de calitate, după cum prevede cadrul normativ*[[3]](#footnote-3)*:

* ***stabilitate –***orientarea la cerinţele pieţei; supunerea principiilor previzibilităţii, transparenţei decizionale şi transparenţei de reglementare; protecția interesului public;
* ***eficacitatea costurilor*** *–* optarea pentru soluţia celui mai mic cost al unei probleme clar definite;
* ***flexibilitate și performanță*** *–* adaptabilitatea la situație și stabilirea criteriilor la determinarea performanţelor;
* ***proporționalitat****e –* asigurarea proporţionalității intereselor societăţii şi protecţiei drepturilor întreprinzătorilor*.*

***Cadrul instituțional***

Actorii principali implicați în promovarea politicii statului pentru serviciile în domeniul comunicațiilor electronice sînt prezentați în schema de mai jos:

***Sursă:*** Cadrul legal

Actualmente, tarifele aplicate de către Societate pentru serviciile publice de telefonie fixă sînt stabilite în conformitate cu Metodologia de calcul al tarifelor pentru serviciile publice de telecomunicaţii şi informatică, aprobată prin Regulamentul cu privire la tarifele pentru serviciile publice de telecomunicaţii şi informatică[[4]](#footnote-4).

S.A. „Moldtelecom”, potrivit Hotărîrilor Consiliului de administrație al ANRCETI, a fost desemnată cu putere semnificativă pe piața TIC, avînd ca scop asigurarea transparenței la interconectarea sau accesul la rețelele de comunicații electronice, neadmiterea discriminării la interconectare sau acces la rețele (principiu garantat prin lege[[5]](#footnote-5)), delimitarea veniturilor și cheltuielilor pe tipuri de servicii separat, monitorizarea recuperării investițiilor, menținerea controlului asupra tarifelor și întocmirea acestora în funcție de costuri, furnizarea tuturor informațiilor ce servesc drept bază pentru stabilirea și ajustarea tarifelor etc.

**Societatea își desfășoară activitatea în condițiile reglementării unor tarife de către ANRCETI, iar aprobarea tarifelor pentru serviciile publice de comunicații furnizate persoanelor fizice, pe piața de telefonie fixă, este efectuată cu consultarea Guvernului.**

**Rolul important al S.A. „Moldtelecom” în sectorul TIC este determinat de poziția de lider pe piața serviciilor de telefonie fixă (**instalarea liniilor de acces fixe, acces la rețeaua de telefonie fixă, apeluri locale fix-fix, apeluri fix-mobil, apeluri naționale în rețele fixe, apeluri internaționale în rețea fixă) **și serviciilor acces la internet în bandă largă.** În același timp, Societatea acordă și servicii *cu ridicata*[[6]](#footnote-6)*,* care cuprind: servicii de originare a apelului local și național, servicii de terminare a apelului local și național, acces total/parțial la bucla locală, acces de tip bitstream, servicii cu ridicata de rețea de linii închiriate naționale-segmente terminale, servicii de terminare a apelului vocal în rețeaua de telefonie mobilă, servicii cu ridicata de rețea de linii închiriate naționale-segmente trunchi, tranzitarea apelului local și național.

În scopul desemnării furnizorilor cu putere semnificativă în acordarea serviciilor TIC, Agenția identifică piețele relevante, iar în scopul asigurării competitivității, impune, menţine, modifică sau retrage obligaţiile speciale preventive faţă de furnizori pe pieţele corespunzătoare. Situația privind piețele identificate, serviciile atribuite acestora și obligațiile specifice se reflectă în Tabelul nr. 1.

**Tabelul nr. 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Piaţa** | **Servicii** | **Obligații** |
| **Piaţa 1:** Accesul utilizatorilor finali, persoane fizice şi juridice, la posturi fixe din reţeaua publică de telefonie | Instalarea liniilor de acces fixe; Acces la rețeaua de telefonie fixă (pentru utilizatori); Servicii de apeluri de telefonie fixă: apeluri fix-mobil, locale fix-fix, naționale în rețele fixe, apeluri internaționale în rețea fixă | * Să orienteze tarifele la serviciile cu amănuntul de telefonie fixă la costuri ; * Să țină evidenţa contabilă separat; * Să publice anual, pînă la 31 mai al anului următor celui de raportare, rapoarte separate pe tipuri de servicii auditate, în conformitate cu cerinţele Instrucţiunilor menţionate; * Să transmită Agenţiei, pentru aprobare, unele tipuri de tarife pentru servicii de telefonie fixă |
| **Piaţa 2:** Iniţierea apelurilor la un post fix din reţeaua publică de telefonie fixă | Servicii de originare a apelului-local și național | * Să asigure accesul și utilizarea elementelor specifice ale reţelei, inclusiv interconectarea în vederea iniţierii apelurilor; * Să asigure transparența, inclusiv de publicare a ofertei de referință pentru interconectare; * Neadmiterea discriminării; * Asigurarea controlului preţurilor, inclusiv fundamentarea preţurilor în funcţie de costuri; * Evidenţa contabilă separată. |
| **Piaţa 3:** Terminarea apelurilor-voce în reţelele individuale de telefonie fixă | Servicii de terminare a apelului local și național |
| **Piaţa 4:** Accesul cu ridicata la infrastructura de reţea la un punct fix | Acces total/parțial la bucla/sub bucla locală |
| **Piaţa 5:** Accesul cu ridicata la comunicaţii în bandă largă | Acces de tip bitstream |
| **Piaţa 6:** Furnizarea cu ridicata a unor segmente terminale de linii închiriate, indiferent de tehnologia utilizată, pentru punerea la dispoziţie a capacităților închiriate sau rezervate | Servicii cu ridicata de rețea de linii închiriate naționale - segmente terminale |
| **Piaţa 7:** Terminarea apelurilor-voce în reţelele individuale de telefonie mobilă | Servicii de terminare a apelului vocal în rețeaua de telefonie mobilă |
| **Piaţa 8:** Furnizarea cu ridicata a unor segmente-trunchi de linii închiriate, indiferent de tehnologia utilizată, pentru punerea la dispoziţie a capacităților închiriate sau rezervate | Servicii cu ridicata de rețea de linii închiriate naționale-segmente trunchi |
| **Piaţa 9:** Servicii de tranzit de trafic în reţeaua publică de telefonie fixă | Tranzitarea apelurilor locale și naționale |

***Sursă:*** Hotărîrile Consiliului de Administrație al ANRCETI

**Analiza piețelor, serviciilor și obligațiilor reflectate în tabel relevă executarea unor condiții de către operatorii cu putere semnificativă pe piață, cum ar fi:** orientarea tarifelor pentru serviciile cu amănuntul de telefonie fixă la costuri și ţinerea evidenţei contabile separate pe Unități de Afaceri și tipuri de servicii.

**În anul 2011, S.A. „Moldtelecom”, potrivit datelor ANRCETI, a deținut o pondere de 36% în totalul veniturilor realizate în domeniul comunicațiilor electronice, înregistrînd o cotă semnificativă a investițiilor în domeniu – în volum de 841,0 mil.lei, sau 46,5% din totalul investițiilor în domeniu.**

**Analiza veniturilor din perioada auditată indică că veniturile tarifare ale Societății au avut o tendință de creștere, acestea sporind cu 44,2 mil.lei (de la 2236,2 mil.lei – în anul 2011, pînă la 2280,4 mil.lei – în anul 2012). Politicile activității Societății au fost axate pe extinderea gamei de servicii și a bazei de abonați, dezvoltarea rețelei de acces în bază de fibră optică, realizarea de strategii în vederea sporirii calității serviciilor acordate.**

**Documentul de politici ale dezvoltării activității S.A. „Moldtelecom” este reprezentat prin Direcțiile prioritare de dezvoltate a Societății în perioada anilor 2010-2014, indicatorii economico-financiari fiind aprobați anual în conformitate cu Planurile de afaceri ale Societății.**

**În vederea asigurării cu suport organizațional adecvat și cu personal calificat, precum și eficientizării activității Societății, a fost elaborat Planul optimizării managementului organizațional la S.A. „Moldtelecom” pentru perioada anilor 2010-2014, cu orientare spre menținerea pozițiilor pe piața serviciilor de comunicații electronice, prin aplicarea de proceduri comerciale adecvate, dezvoltarea serviciilor în baza tehnologiilor noi, perfecționarea culturii corporative și organizaționale.**

**SFERA ȘI ABORDAREA AUDITULUI**

**În contextul importanței transformărilor domeniului TIC din economia republicii și deținerii unei poziții importante de către S.A. „Moldtelecom” pe piața de telefonie fixă, transport date, acordării serviciilor privind accesul la infrastructură și interconectare pentru diferiți operatori, Curtea de Conturi a decis efectuarea auditului performanței în vederea evaluării politicii tarifare, pentru a determina existența posibilelor probleme, situații dificile/incerte, inclusiv ce țin de domeniul cadrului legal, precum și identificării/determinării riscurilor și rezervelor asupra impactului financiar al Societății rezultat din politica tarifară. De asemenea, auditul a evaluat rezultatele obținute prin prisma performanțelor realizate în contextul economicității, eficienței și eficacității, prin compararea situației reale cu criteriile/scopurile stabilite, cu înaintarea propunerilor de îmbunătățire/soluționare a problemelor constatate. Auditul a fost asistat, în măsura necesităților, de către specialiștii ANRCETI.**

**Abordarea auditului s-a bazat pe verificarea și analiza documentelor politice, a cadrului regulator, a actelor administrative ale organelor de conducere ale Societății, comunicarea și intervievarea responsabililor, în vederea formulării concluziilor bazate pe constatări.**

**Auditul a avut ca scop evaluarea reglementărilor politicilor tarifare, a mecanismelor și procedurilor aplicate de către S.A. „Moldtelecom”, relevanței implementării acestora, precum și identificarea dificultăților și analiza cauzelor ce au generat unele imperfecțiuni.**

**Obiectivul general al auditului: S.A. „Moldtelecom”, în rezultatul aplicării politicii tarifare, a obținut un impact benefic asupra rezultatelor financiare?**

**Domeniul de aplicare și Metodologia de audit sînt prezentate în Anexa nr. 1.**

**CONSTATĂRI, CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI**

* **Situația, evoluția și influența politicilor statului în domeniul reglementării tarifare a serviliilor de comunicații electronice**

Cadrul legislativ și regulator aferent domeniuluieste reprezentat de acte legislativ-normative aprobate de Parlament, Guvern, autoritatea centrală de specialitate (MTIC) și cea de reglementare (ANRCETI), după cum urmează: Legea comunicațiilor electronice, Regulamentul ANRCETI, Politica națională în domeniul telecomunicațiilor, Strategia de dezvoltare a domeniului telecomunicațiilor (în continuare – Strategia) etc.

Auditul menționează că drept obiective ale Politicii naționale în domeniu[[7]](#footnote-7), pentru perioada auditată, au fost stabilite:

* liberalizarea treptată a pieţei telecomunicaţiilor prin eliminarea monopolului în prestarea serviciilor de telecomunicaţii şi crearea unei pieţe libere de telecomunicaţii către finele anului 2003;
* asigurarea unor condiţii egale tuturor participanţilor la piaţa liberă de telecomunicaţii;
* crearea unei infrastructuri moderne a telecomunicaţiilor în Republica Moldova;
* asigurarea populaţiei cu o gamă largă de servicii de telecomunicaţii înalt calitative la preţuri accesibile, avînd la bază principiile serviciului universal.

Strategia de dezvoltare a domeniului telecomunicaţiilor[[8]](#footnote-8) a stabilit prioritățile dezvoltării domeniului în ultimii 10-15 ani și a propus o sistematizare a acțiunilor menite să asigure crearea condițiilor și formarea mecanismelor de dezvoltare continuă a sectorului pentru integrarea sa în infrastructura informațională globală.

În vederea implementării Strategiei, precum și a direcțiilor de acțiune, au fost definite căile principale de dezvoltare a ramurii, acestea fiind: separarea funcțiilor de administrare, de reglementare și de operare; armonizarea cadrului legislativ și regulator național cu cel european; armonizarea principalelor componente ale sistemului național de telecomunicații cu cele ale sistemului european prin: implementarea serviciului universal, care are ca scop asigurarea accesului la servicii al populației rurale, ținînd cont de veniturile acesteia și de costurile reale; dezvoltarea rețelelor de telecomunicații; interconectarea rețelelor; promovarea standardizării; calitatea serviciilor și produselor; dezvoltarea politicii tarifare, cu echilibrarea intereselor operatorilor și prestatorilor de servicii cu cele ale utilizatorilor finali etc..

Se atestă că, deși prevederile Strategiei au stabilit prioritățile dezvoltării domeniului, aceasta nu cuprinde indicatori relevanți și obiective de sector, evaluarea rezultatelor implementării acesteia fiind dificilă. Analiza obiectivelor strategice, a direcțiilor de acțiune și activităților de implementare a Strategiei relevă că aceasta prezintă o sistematizare depășită a datelor (pentru perioada 1996-2004) și nu abordează concepte caracteristice etapei actuale de dezvoltare a sectorului TIC (banda largă, IPTV, tehnologii noi), nu conține indicatori clari de monitorizare, necesarul și modalitățile/sursele de finanțare, nu definește beneficiile dezvoltării sectorului TIC, nu stabilește un cadru clar de funcționare a infrastructurii de telecomunicații, care ar satisface pe termen lung, eficient și economic necesitățile în acest domeniu.

În luna mai 2012, MTIC a inițiat elaborarea proiectului Strategiei de creștere a competitivității Tehnologiilor Informaționale și Comunicațiilor pe anii 2012-2015, aceasta fiind retrasă, în octombrie 2012, din Parlament din motivul neactualizării datelor ce au stat la baza elaborării acesteia (anii 2008-2009).

În scopul eficientizării sistemului de planificare strategică, perfecţionării cadrului legislativ-normativ cu privire la documentele de politici, Guvernul, prin Hotărîrea nr.796 din 25.10.2012 „Cu privire la abrogarea unor acte normative”, a abrogat și Hotărîrea nr.975 din 13.09.2001 „Privind aprobarea Politicii naționale în domeniul telecomunicațiilor”. De asemenea, autoritățile centrale de specialitate urmau să înainteze propuneri privind modificarea actelor legislative în scopul propus.

Auditul a constatat că, pînă în luna martie 2013, autoritățile responsabile n-au executat conform competențelor funcționale prevederile hotărîrii nominalizate.

Conform prevederilor legale[[9]](#footnote-9), **serviciul universal de telecomunicaţii** reprezintă, în domeniul comunicațiilor electronice, un set minim de servicii de calitate determinată, disponibil tuturor utilizatorilor, indiferent de amplasarea lor geografică, potrivit condiţiilor naţionale specifice. Reieșind din politicile statului ce determină strategia și mecanismul de realizare a serviciului vizat, acesta a fost stabilit ca o sarcină actuală, inclusiv din considerentele existenţei unor pături semnificative ale populaţiei cu venituri sub coşul minim de consum.

Se atestă că, în lipsa Programului național de implementare a serviciului universal, pînă în prezent Agenția nu a aprobat Regulamentul privind serviciul universal, fapt stabilit prin art.66 alin.(4) din Legea comunicațiilor electronice, care ar deteremina condiţiile şi procedurile de furnizare a acestui serviciu, desemnarea furnizorilor, mecanismul de finanţare şi compensare a costului net al acestui serviciu.

*În acest aspect, Curtea de Conturi, prin Hotărîrea nr.77 din 22.12.2011[[10]](#footnote-10), a cerut de la MTIC să înainteze Guvernului proiectul Strategiei de dezvoltare a sectorului tehnologiei informației și comunicațiilor, în vederea asigurării aplicării Programului național de implementare a servicilului universal, iar ANRCETI urma să asigure crearea fondului serviciului universal de către operatorii naționali, ceea ce nu s-a realizat.*

MTIC a informat Curtea de Conturi despre faptul că acțiunile privind formarea setului minim al serviciului universal, precum și desemnarea furnizorului acestuia nu au fost realizate. Totodată, MTIC a elaborat proiectul Programului național de implementare a serviciului universal, care, în conformitate cu **Planul de activitate al MTIC pe anul 2013, urmează ca pînă la finele lunii aprilie curent să** fie elaborat şi prezentat Guvernului spre aprobare.

ANRCETI, la fel, a informat Curtea de Conturi despre elaborarea și publicarea pe site-ul său, pentru consultare publică, proiectul Regulamentului cu privire la serviciul universal, dar aprobarea acestuia a fost suspendată, din lipsa Programului național de implementare a serviciului universal.

***În contextul celor expuse, se concluzionează că, deși politicile statului cuprind indicatori și obiective pentru dezvoltarea domeniului comunicațiilor electronice, există și unii factori care fac dificilă implementarea acestora, precum și realizarea eficientă a obiectivelor. Situația creată este determinată, în special, de lipsa Strategiei actualizate a dezvoltării domeniului comunicațiilor electronice, prin realizarea căreia ar fi obținute rezultatele scontate.***

* **Tendințele indicilor economico-financiari, înregistrați de Societate, ca rezultat al aplicării tarifelor**

***Deși veniturile tarifare ale S.A. „Moldtelecom” au sporit, profitul net al Societății în anul 2012 s-a diminuat față de anul 2011 cu 89,5 mil. lei, situație condiționată de ritmul sporit de creștere a cheltuielilor, ponderea cea mai semnificativă fiind determinată de uzura activelor de lungă durată (74,8 mil.lei).***

**În rezultatul activității economico-financiare, în anul 2012, S.A. „Moldtelecom” a încasat venituri tarifare în sumă de 2280,4 mil.lei, sau cu 2% mai mult decît în anul 2011, situație reflectată în Tabelul nr.2**

**Tabelul nr.2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.**  **d/o** | **Denumirea indicatorilor** | **Anul 2011** | | | **Anul 2012** | | | **Devieri, efectiv 2012/2011** | |
| **prognozat** | **efectiv** | **ponderea, %** | **prognozat** | **efectiv** | **ponderea,**  **%** | **+/-** | **%** |
|  | **Venituri din activitatea de bază – mil.lei** | **2 400,1** | **2 236,2** | **100** | **2 253,8** | **2 280,4** | **100** | **44,1** | **102** |
| 1. | De la convorbiri interurbane/internaționale | 577,1 | 521,1 | 23 | 470,4 | 468,1 | 21 | -53,0 | 90 |
| 2. | Intercon. cu oper. GSM | 27,7 | 25,6 | 1 | 17,5 | 17,3 | 1 | -8,3 | 67 |
| 3. | Intercon.oper.locali | 3,2 | 3,0 | 0 | 3,2 | 3,5 | 0 | 0,6 | 119 |
| 4. | Trafic internaţional sosire | 642,4 | 643,9 | 29 | 608,1 | 615,9 | 27 | -28,0 | 96 |
| 5. | Arenda circuitelor | 34,2 | 27,5 | 1 | 28,8 | 27,7 | 1 | 0,2 | 101 |
| 6. | Servicii transport date și IPTV | 391,8 | 392,3 | 18 | 474,8 | 479,8 | 21 | 87,5 | 122 |
| 7. | Alte venituri | 5,4 | 5,0 | 0 | 5,8 | 6,2 | 0 | 1,2 | 123 |
| 8. | Venit telegraf (total) | 1,0 | 0,9 | 0 | 0,9 | 1,0 | 0 | 0,1 | 113 |
| 9. | Venit RTU/RTR | 307,5 | 292,2 | 13 | 268,8 | 277,4 | 12 | -14,8 | 95 |
| 10. | Televiziunea | 0,5 | 0,5 | 0 | 0,6 | 0,5 | 0 | 0,0 | 99 |
| 11. | Telefonia mobilă | 177,0 | 118,4 | 5 | 192,3 | 158,6 | 7 | 40,2 | 134 |
| 12. | Decontări interne | 232,3 | 205,8 | 9 | 182,5 | 224,3 | 10 | 18,5 | 109 |

***Sursă:*** Rapoartele privind activitatea S.A. „Moldtelecom” pe anii 2011-2012

**Potrivit datelor din tabel, ponderea cea mai semnificativă (de 27,0%) în structura veniturilor înregistrate de la acordarea serviciilor, în anul 2012, au deținut-o *veniturile obținute din traficul internaţional de sosire*, acestea fiind în descreștere cu 2,0 puncte procentuale (28,0 mil.lei), ca rezultat al diminuării constante a traficului internațional de sosire (de la 476,8 mil.minute - în anul 2011, pînă la 425,7 mil.minute – în anul 2012). Diminuarea traficului și, respectiv, a veniturilor a fost cauzată și de substituirea serviciilor de telefonie fixă cu cele mobile și alte oportunități de comunicare, proces caracteristic și la nivel global. Diminuarea veniturilor S.A. „Moldtelecom” la acest capitol, dat fiind diminuarea numărului de abonați, este cauzată și de migrarea traficului către operatorii alternativi de telefonie fixă.**

**În perioada auditată, activitatea Societății a fost caracterizată de sporirea *veniturilor aferente*** *serviciilor transport date și IPTV* cu 87,5 mil.lei, cota cărora în anul 2012 (21,0%) a fost la același nivel cu ponderea veniturilor de la convorbiri interurbane și internaționale. Totodată, a sporit și venitul mediu lunar per abonat (ARPU) cu 4,9 lei la serviciile broadband și cu 2,4 lei – la IPTV. Astfel, veniturile de la aceste servicii au influențat benefic majorarea profitului Societății.

La fel, asupra rezultatului financiar al Societății au influențat și *veniturile încasate de la telefonia mobilă*, care în anul 2012 au crescut cu 40,2 mil.lei, ca rezultat al majorării numărului de abonați (de la 225,4 mii abonați – în anul 2011, pînă la 316,0 mii abonați – în anul 2012). Concomitent, în această perioadă, Societatea nu a atins nivelul veniturilor de la aceste servicii, prognozat în Planul de afaceri, cu 33,7 mil.lei. Această situație a fost condiționată de nerealizarea prognozei numărului de abonați cu 42,1 mii de abonați și de neasigurarea nivelului prognozat de venituri lunare per abonat (cu 8,4 lei).

***Veniturile aferente legăturii telefonice urbane/rurale (****RTU/RTR )* s-**au diminuat în anul 2012** cu 14,8 mil.lei**, aceasta avînd un impact negativ asupra rezultatului financiar al entității**.

**Dinamica veniturilor aferente serviciilor acordate de către S.A. „Moldtelecom” este determinată de evoluția numărului de abonați ai serviciilor respective, precum și de traficul generat de aceștia, situație reflectată în Figura nr.1.**

**Figura nr.1**

***Sursă:*** Rapoartele privind activitatea S.A. „Moldtelecom” pe anii 2011-2012

Analiza datelor din Figură denotă că *numărul abonaților la telefonia fixă*, în anul 2012, a fost în descreștere cu 4,0 mii de abonați față de anul 2011 și cu 0,5 mii de abonați comparativ cu anul 2010. În acest context, potrivit datelor Agenției privind activitatea operatorilor de telefonie fixă, se relevă că trendul de creştere a numărului de abonaţi se datorează exclusiv celor 26 de operatori alternativi, care au conectat la reţelele sale 29,9 mii de clienţi noi. Astfel, la finele anului 2012, S.A. „Moldtelecom” înregistra 1123,2 mii de abonaţi (93,2% din totalul abonaților), iar operatorii alternativi – 82,6 mii de abonați (6,8%). În același timp, Societatea, în anul 2012, a înregistrat un ARPU de la telefonia fixă în sumă de 111,5 lei, sau cu 69 lei mai mult decît venitul realizat de către operatorii alternativi. Totodată, acest indicator s-a diminuat în anul 2012 cu 6,4%, în timp ce la operatorii alternativi a sporit cu 0,3 %. În același timp, traficul de originare la telefonia fixă s-a diminuat, în total, cu 306,6 mil. minute (sau cu 11,1%) și, respectiv, per abonat - de la 538 minute în anul 2011 pînă la 452 minute în anul 2012, situație reflectată în Figura nr.2.

**Figura nr.2**

***Sursă:*** Rapoartele privind activitatea S.A. „Moldtelecom” pe anii 2011-2012

**În anul 2012, *numărul de abonați ai serviciilor transport date* a sporit cu 15,7% (38,7 mii de abonați) față de anul 2011, la** finele anului 2012 numărul acestora constituind 285,3 mii (conform Strategiei Societății – 256,3 mii de abonați), **datorită extinderii serviciilor IPTV, utilizării tehnologiilor noi în oferirea de servicii, dezvoltării rețelei MaxFiber. Din totalul numărului de abonați,** cei din zona rurală constituie 129,9 mii de abonaţi. În același timp, nivelul de penetrare a serviciilor broadband (Internet) s-a majorat de la 7,2% la 100 de locuitori - la finele anului 2011, pînă la 8,4 % - la finele anului 2012.

**Se atestă că, în anul 2012, *numărul de abonați ai serviciilor de telefonie mobilă* a înregistrat o creștere semnificativă cu 184,7 mii de abonați, comparativ cu anul 2010, și cu 90,6 mii de abonați, față de anul 2011. Totodată, potrivit datelor din Raportul statistic (CE-3), *numărul de abonați care nu pot fi calificaţi ca activi* în conformitate cu criteriile reglementate, însă cărora furnizorul le păstrează posibilitatea de a efectua şi/sau primi apeluri, inclusiv abonaţi care şi-au conservat temporar serviciul, sau alte categorii de abonați***[[11]](#footnote-11)***,la 31.12.2012 indica cifra de 99,9 mii, sau 31,6% din numărul total al abonaților. Astfel, beneficiarii efectivi ai serviciilor de telefonie mobilă constituie 306,1 mii de abonați, din care 34,9 mii de abonați reprezintă beneficiarii serviciilor de acces la Internet mobil.**

**Deși evoluția numărului de abonați la telefonia mobilă a fost în creștere, auditul relevă o deficiență la capitolul rezilierea contractelor aferente acestor servicii. Cu toate că ponderea acestui fapt este semnificativă, datorită realizării unor acțiuni, această situație e pe cale de remediere. Astfel, analiza evoluției ponderii nivelului contractelor reziliate, comparativ cu noile conectări la aceste servicii, denotă că cota acestora în anul 2011 a constituit 16,9%, iar în anul 2012 – 11,7%. ARPU aferent acestor servicii s-a diminuat în anul 2012 cu 12,2 lei (18,9 %), Societatea neatingînd nivelul prognozat al acestui indicator (cu 8,4 lei).**

**Analiza consumurilor și cheltuielilor Societății relevă că acestea au sporit în anul 2012, față de anul 2011, cu 100,4 mil.lei, ceea ce a condiționat micșorarea profitului. Majorarea cheltuielilor a fost determinată, în special, de sporirea c**heltuielilor materiale (cu 25,4 mil.lei), acestea fiind influențate preponderent de cheltuielile legate de echipamentele terminale (set top-box, modeme, telefoane mobile oferite în comodat abonaților).

Totodată, Societatea dispune de stocuri de materiale istorice, care sînt constituite preponderent din cablu (50 de tipuri în valoare de 2,8 mil.lei), acesta neavînd calitățile necesare pentru utilizare curentă. Situația dată a fost examinată la Consiliul Societății și s-a hotărît ca prețul de comercializare a materialelor să nu fie mai mic decît prețul metalelor colorate și feroase conținute în acestea.

În perioada auditată, *uzura activelor de lungă durată* s-a majorat cu 74,8 mil.lei, datorită volumului de investiții efectuate de Societate în ultimii ani. Structura și evoluția consumurilor Societății se reflectă în Tabelul nr.3.

**Tabelul nr.3**

**(mil. lei)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Denumirea indicilor** | **2011** | | | **2012** | | | **Deviere 2012/2011** |
| **plan** | **efectiv** | **ponderea, %** | **plan** | **efectiv** | **ponderea, %** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
| Consumuri de producţie | 2 156,1 | 2 084,5 | 100 | 2 148,5 | 2 184,9 | 100 | 100,4 |
| 1. Cheltuieli materiale, OMVSD, reparaţii/deserviri | 230,1 | 231,2 | 11 | 256,4 | 257,4 | 12 | 26,2 |
| *materie primă, piese de schimb* | *29,9* | *30,4* | *1* | *25,4* | *25,4* | *1* | -5,0 |
| *energie electrică* | *46,4* | *46,4* | *2* | *53,5* | *53,1* | *2* | 6,7 |
| *produse petroliere* | *12,3* | *13,3* | *1* | *13,5* | *13,8* | *1* | 0,5 |
| *energie termică* | *8,5* | *8,5* | *0* | *9,0* | *8,3* | *0* | -0,2 |
| *reparații* | *5,9* | *6,0* | *0* | *5,0* | *4,9* | *0* | -1,1 |
| *echipamente terminale* | *43,0* | *42,5* | *2* | *78,1* | *78,5* | *4* | 36,0 |
| *deservirea tehnică* | *84,1* | *84,1* | *4* | *71,9* | *73,4* | *3* | -10,7 |
| 2. Cheltuieli aferente întreţ. personalului | 478,7 | 437,8 | 21 | 400,4 | 382,0 | 17 | -55,8 |
| 3. Uzura activelor de lungă durată | 552,9 | 547,2 | 26 | 622,3 | 622,0 | 28 | 74,8 |
| 4. Servicii pază, asigurare, arendă | 40,1 | 39,6 | 2 | 36,1 | 42,3 | 2 | 2,7 |
| 5. Dobînzile pentru credit | 15,4 | 15,4 | 1 | 24,3 | 24,3 | 1 | 8,9 |
| 6. Deservirea traficului | 407,1 | 422,7 | 20 | 398,7 | 395,3 | 18 | -27,4 |
| 7.Cheltuieli comerciale | 91,7 | 91,1 | 4 | 124,6 | 125,8 | 6 | 34,7 |
| *- servicii poştale și bancare* | *28,6* | *28,6* | *1* | *29,2* | *29,6* | *1* | 1,0 |
| *- publicitate si promovare* | *18,5* | *18,8* | *1* | *19,1* | *19,7* | *1* | 0,9 |
| *- subvenţionarea terminalelor* | *43,2* | *42,9* | *2* | *75,5* | *75,5* | *3* | 32,6 |
| *- datorii compromise* | *1,4* | *0,8* | *0* | *0,8* | *1,0* | *0* | 0,2 |
| 8. Alte cheltuieli | 107,8 | 93,7 | 4 | 103,2 | 111,5 | 5 | 17,8 |
| *impozite* | *5,1* | *4,9* | *0* | *6,0* | *6,0* | *0* | 1,1 |
| *sponsorizări* | *5* | *3,1* | *0* | *3,0* | *2,9* | *0* | -0,2 |
| *plăţi sociale* | *27* | *21,5* | *1* | *27,9* | *26,6* | *1* | 5,1 |
| *servicii de comunicaţii* | *6* | *5,8* | *0* | *5,1* | *4,8* | *0* | -1,0 |
| *servicii de audit* | *1,7* | *1,7* | *0* | *1,7* | *1,9* | *0* | 0,2 |
| *plăţile către ANRCETI/IFR* | *9,1* | *7,3* | *0* | *6,9* | *7,8* | *0* | 0,5 |
| *plata pentru content* | *4,4* | *3,7* | *0* | *6,8* | *6,7* | *0* | 3,0 |
| *comision dealeri/servicii recuperarea datoriilor* | *2,8* | *2,5* | *0* | *6,1* | *6,3* | *0* | 3,8 |
| *gospodăria comunală* | *6,9* | *6,8* | *0* | *8,0* | *8,0* | *0* | 1,2 |
| *pierderi de la înlesniri* | *27* | *25,8* | *1* | *22,7* | *24,2* | *1* | -1,6 |
| *vînzarea activelor* | *8,8* | *7,0* | *0* | *5,0* | *11,9* | *1* | 4,9 |
| *alte cheltuieli* | *4,0* | *3,6* | *0* | *4,0* | *4,4* | *0* | 0,8 |
| 9. Decontări interne | 232,3 | 205,8 | 10 | 182,5 | 224,3 | 10 | 18,5 |
| *Costuri totale/1 abonat (lei)* |  | *1 238* |  |  | *1 173* |  | *-65* |

***Sursă:* Rapoartele vizînd activitatea S.A. „Moldtelecom” pe anii 2011-2012**

**Întru eficientizarea activității și realizarea obiectivelor strategice ale Societății, în anul 2010 a fost aprobat Planul optimizării managementului organizațional (2010-2014). În perioada auditată, în acest scop s-au realizat unele acțiuni de optimizare, care au diminuat cheltuielile aferente întreținerii personalului cu 55,8 mil.lei. Diminuări ale cheltuielilor s-au înregistrat și la alte capitole.**

**Analiza optimizării cheltuielilor la capitolul remunerarea muncii denotă că aceasta este rezultatul diminuării preponderente a numărului de muncitori cu 1393 unități și, respectiv, a fondului remunerării muncii acestora – cu 24,9 mil.lei. Concomitent, au fost reprofilate 600 unități de electromontori (muncitori) în tehnicieni (specialiști), precum și 284 de operatori – în consultanți vînzări. Astfel, prin prisma consolidării/dezvoltării noilor servicii de comunicații electronice și tehnologii informaționale, numărul de specialiști, inclusiv reprofilați, a crescut de la 2463 pînă la 2956, totodată fiind reduse 385 unități de specialiști. De asemenea, în acest scop, au fost externalizate mai multe tipuri de servicii, în special cele ce țin de deservirea gospodărească, prin delegarea atribuțiilor respective unor companii specializate.**

**Situația privind salariul mediu lunar, pe categorii de angajați, se prezintă în Figura nr.3.**

**Figura nr.3**

**(mii lei)**

***Sursă:* Rapoartele privind activitatea S.A. „Moldtelecom” pe anii 2011-2012**

**Datele din Figură indică că salariul mediu lunar al unităților de personal în anul 2012 s-a majorat cu 0,7 mii lei, în timp ce cel al șefilor de subdiviziuni a crescut de la 14,0 mii lei – în anul 2011, pînă la 15,6 mii lei – în anul 2012, salariul unităților de specialiști a înregistrat o creștere ușoară (0,1 mii lei), iar al muncitorilor – cu 0,4 mii lei. Astfel, în opinia auditului, Societatea a optimizat cheltuielile aferente întreținerii personalului, totodată reușind să sporească și salariul mediu, cel mai semnificativ spor înregistrîndu-se la unitățile de șefi de subdiviziuni și manageri (cu 11,4%).**

**Auditul a constatat că consumurile totale de producție raportate la un abonat s-au diminuat** în anul 2012, față de anul 2011, cu 65,0 lei. **În acest sens, analiza realizării unor indicatori de eficientizare a activității Societății în perioada auditată, comparativ cu perioadele precedente, denotă că entitatea a realizat progrese privind evoluția numărului de abonați care revin unui salariat, situație reflectată în Tabelul nr. 4**

**Tabelul nr. 4**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr. d/o** | **Denumirea indicatorilor** | **Unitatea de măsură** | **Anii** | | | |
| **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
| ***1*** | ***Numărul de abonaţi la un salariat*** |  | | | | |
| 1.1. | Conform Strategiei 2010-2014 | abonat/ salariat | 225 | 272 | 332 | 407 |
| 1.2. | Conform Raportului conducerii, efectiv | abonat/ salariat | 225 | 266 | 330,6 | 429,6 |
| 1.3. | Evoluţia numărului de abonaţi la un salariat în raport cu indicatorii din Strategie | % |  | 97,8 | 99,6 | 105,6 |

***Sursă:*** Direcțiile prioritare de dezvoltare pe anii 2010-2014; Rapoartele privind activitatea S.A. „Moldtelecom” pe anii 2011-2012

**Potrivit datelor din tabel, numărul de abonați raportați la un salariat a atins nivelurile prognozate în Strategia Societății.**

*S-a constatat că, în perioada auditată, Societatea a acordat servicii de telefonie fixă, suportînd cheltuieli semnificative*. Astfel, în perioada 2011-2012, S.A. „Moldtelecom”, în vederea executării unor ordine ale fostului Minister al Transporturilor și Comunicațiilor[[12]](#footnote-12), a suportat cheltuieli în sumă totală de 50,0 mil.lei lei pentru acordarea de înlesniri unor pături sociale ale populației cu venituri reduse, în scopul asigurării acestora cu servicii publice de telefonie.Aceste cheltuieli au fost suportate de S.A. „Moldtelecom”, adică de un singur operator, în condițiile în care real nu este creat și pus în funcțiune serviciul universal, precum și nu este aprobat Regulamentul privind activitatea acestuia, astfel nefiind determinată participarea operatorilor naționali și sursa de compensare a acestor cheltuieli, prin ce nu s-a respectat principiul proporționalității și nediscriminării, stabilit de legislație[[13]](#footnote-13).

**De asemenea, S.A. „Moldtelecom” înregistrează *cheltuieli nelegate de activitatea de bază, destinate sponsorizărilor și activităților filantropice,* acestea fiind atribuite la consumurile și cheltuielile Societății, precum și luate în calcul la stabilirea tarifelor pentru serviciile acordate, ponderea cărora este una nesemnificativă. Astfel, în perioada auditată, Societatea a efectuat astfel de cheltuieli în sumă de 6,0 mil.lei, solicitările de sponsorizare și filantropie fiind satisfăcute în baza Hotărîrilor Consiliului Societății (5,6 mil.lei) și a deciziilor directorului general (0,4 mil.lei), căruia Consiliul Societății i-a acordat acest drept. Acțiunile filantropice și de sponsorizare se realizează prin încheierea contractelor conform prevederilor legale**[[14]](#footnote-14)**.**

În perioada auditată, Societatea a suportat cheltuieli aferente transferurilor în *Fondul republican şi fondurile locale de susţinere socială a populaţiei*[[15]](#footnote-15), în sumă totală de 6,2 mil.lei, calculate din valoarea serviciilor de telefonie mobilă (249,4 mil.lei).

Totodată, se menționează că, potrivit raportului statistic CE-3 și raportului privind activitatea Societății, parte componentă la acordarea serviciilor de telefonie mobilă sînt și *serviciile de interconectare (53,4 mil.lei)*, pentru care Societatea nu calculează plăți în fondurile nominalizate. În acest sens, se denotă o situație incertă vizînd lipsa reglementărilor privind participarea acestora în baza de calcul al serviciilor aferente celor de telefonie mobilă, care urmează a fi determinată prin reglementarea exhaustivă a cadrului legal.

Pe parcursul anilor 2011-2012, Societatea, fiind unul dintre contribuabilii mari, a transferat impozite, taxe şi alte plăţi în bugetul public național în sumă totală de 830,0 mil.lei, situație reflectată în Tabelul nr. 5.

**Tabelul nr.5**

*(mil.lei)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr. d/o** | **Denumirea impozitelor** | **2010** | **2011** | **2012** |
| 1. | Dividende | 145,4  (pentru a.2009 | 192,9  (pentru a.2010) | 111,2  (pentru a.2011) |
| 2. | Impozit pe venit din salariu | 39.4 | 38.5 | 42.5 |
| 3. | Taxa pe valoarea adăugată | 91.2 | 88.6 | 76.5 |
| 4. | Impozite și taxe transferate către bugetele locale | 1.9 | 1.1 | 2.6 |
| 5. | Defalcări la BASS și CNAM | 113.5 | 115.1 | 123.5 |
| 6. | Impozit pe venit |  |  | 20.7 |
| 7. | Altele | 5.7 | 7.5 | 9.3 |
|  | **Total** | **397.1** | **443.7** | **386.3** |

***Sursă:*** Rapoartele privind activitatea S.A. „ Moldtelecom” pe anii 2011-2012

Astfel, potrivit datelor din tabel, în anul 2012, plățile la buget s-au redus cu 12,9% (sau cu 57,4 mil.lei), datorită diminuării profitului, optimizării cheltuielilor la remunerarea muncii etc.

***Cît privește tendințele indicilor economici ca rezultat al aplicării tarifelor, se concluzionează că Societatea, în perioada auditată, a realizat unii indicatori de performanță stabiliți în Strategia și Planurile anuale de afaceri, înregistrînd evoluții pozitive ale veniturilor obținute de la acordarea serviciilor de telefonie mobilă (134,0%), serviciilor de transport date și IPTV (122,0%), serviciilor de interconectare cu operatorii locali, cu asigurarea majorării numărului de abonați (la telefonia mobilă existînd abonați care nu pot fi identificați drept activi) și a venitului mediu lunar per abonat. Totodată, neracordarea politicilor statului privind orientarea tarifelor spre costuri, precum și tendințele în orientarea consumatorilor către alte tipuri de servicii, în perioada auditată, au condiționat diminuarea veniturilor tarifare de la telefonia fixă (cu 53,0 mil.lei) și a veniturilor aferente traficului internațional de sosire (cu 28,0 mil.lei), cu diminuarea numărului de abonați, precum și a volumului de servicii, fapt determinat de tendințele în acest domeniu.***

***Deși Societatea a planificat și a înregistrat un nivel de optimizare a consumurilor și cheltuielilor, ritmul creșterii acestora în perioada auditată a depășit ritmul creșterii veniturilor tarifare cu 2,8 puncte procentuale, factor ce indică asupra necesității eficientizarii/optimizarii în continuare a consumurilor și cheltuielilor la toate capitolele.***

***În același timp, Societatea a suportat cheltuieli importante în rezultatul acordării serviciilor de telefonie fixă unor pături social vulnerabile ale populației, în temeiul unor ordine ale MTIC.***

**Recomandări S.A. „Moldtelecom”:**

**1.**Să asigure un management eficient în vederea optimizării și raționalizării cheltuielilor, întru diminuarea factorilor negativi ce ar influența activitatea Societății;

**2.** Să dezvolte și să diversifice sursele de venit și valoarea acestora prin fructificarea oportunităților investițiilor efectuate, precum și să intensifice sinergiile spre consolidarea pozițiilor deținute pe piața serviciilor de comunicații electronice;

**3**. Să întreprindă măsuri privind implementarea unui sistem de măsurare a performanțelor economico-financiare ale Societății, care ar cuantifica indicatorii stabiliți și ar permite evaluarea gradului de atingere a obiectivelor.

* **Situația privind reglementarea tarifară la Societate**

**Politica tarifară a Societății este determinată de Strategia acesteia, în care sînt stabilite Direcțiile prioritare de dezvoltare pentru anii 2010-2014, Planurile anuale de afaceri și Planurile de marketing, ce cuprind informații și scenarii privind evoluția/dezvoltarea serviciilor în funcție de cerere, comportament concurențial etc.**

Domeniul de comunicații electronice reprezintă o industrie în care dezvoltarea și progresul tehnologic înregistrează ritmuri accelerate privind apariția de noi tehnologii, fapt ce permite dezvoltarea într-o măsură destul de consistentă a concurenței.

Prezența pe piață a mai multor operatori determină S.A. „Moldtelecom” să-și reglementeze tarifele prin orientarea politicii sale tarifare, prin căutarea de soluții și mecanisme de fundamentare a tarifelor în funcție de acoperirea costurilor, iar metodologia de tarifare să promoveze eficiența economică a serviciilor, precum și recuperarea investițiilor realizate la acest capitol.

Astfel, Societatea își stabilește și modifică tarifele la serviciile de telefonie mobilă și transport date pentru utilizatorii finali în mod independent, politica tarifară în acest caz fiind una liberă și nesupusă reglementărilor externe.

Totodată, Agenția, prin hotărîrile sale, impune obligații speciale preventive operatorilor cu putere semnificativă pe pieţele de terminare a apelurilor în reţelele individuale de telefonie mobilă şi fixă[[16]](#footnote-16) care vizează operatorii reţelelor mobile și **operatorii reţelelor de telefonie fixă, aceste prețuri regăsindu-se în tariful aplicat utilizatorului final care inițiază apelul. În anul 2010, Agenţia, în conformitate cu Recomandarea Comisiei Europene C(2009) 3359 din 07.05.2009[[17]](#footnote-17), a decis stabilirea plafoanelor tarifare pentru serviciile de terminare a apelurilor la nivelul costului LRIC *(Long-Run Incremental Cost – costuri incrementale pe termen lung)*[[18]](#footnote-18). În acest sens, Agenția a inițiat reduceri ale tarifelor angro pentru terminarea apelurilor, prima fază de reduceri realizîndu-se în anii 2011–2012, iar a doua urmînd să se realizeze în perioada 2013-2014. La această fază, Agenția a impus operatorii de telefonie fixă și telefonie mobilă să continue reducerea graduală a tarifelor pentru terminarea apelurilor, astfel încît către 1 iulie 2014 aceste tarife să corespundă costurilor LRIC, situație prezentată în Tabelul nr.6.**

**Tabelul nr.6**

*(USD)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Denumirea furnizorului** | **01.01.2011** | **01.01.2012** | **01.07.2012** | **01.01.2013** | **01.07.2013** | **01.01.2014** | **01.07.2014** |
| S.A.„Moldtelecom" | 0,0665 | 0,0527 | 0,0461 | 0,0308 | 0,0256 | 0,0204 | 0,0153 |
| S.A. „Moldcell" | 0,0602 | 0,0414 | 0,0360 | 0,0308 | 0,0256 | 0,0204 | 0,0153 |
| S.A. „Orange Moldova" | 0,0560 | 0,0414 | 0,0360 | 0,0308 | 0,0256 | 0,0204 | 0,0153 |

***Sursă:*** Hotărîrile ANRCETI

La finele celor două faze de reduceri, tariful pentru terminarea apelurilor în reţelele mobile va scădea, faţă de situaţia din 2010, cu 78%, iar reducerile la tarifele pentru terminarea apelurilor din reţelele mobile în cele fixe vor fi cuprinse între 79% şi 81%.

Reglementarea regimului interconectării are drept scop protejarea intereselor utilizatorului final prin promovarea concurenţei, care ar trebui să ducă la reducerea preţurilor, sporirea calităţii şi diversificarea serviciilor.

**La capitolul determinarea, aprobarea și aplicarea tarifelor în cadrul Societății, auditul relevă necesitatea realizării și implementării unor fișe de interacțiune între subdiviziunile Societății, care ar determina clar circuitul de informație, predarea și utilizarea efectivă a datelor cu referire la costuri, actualizarea, verificarea și modificarea tarifelor. La momentul actual, acest proces este adminsitrat prin intermediul ordinelor directorului general al Societății, acestea necuprinzînd și nereflectînd integral circuitul de informații.**

***Neorientarea tarifelor spre costuri la serviciile de telefonie fixă pentru utilizatorii finali a determinat înregistrarea pierderilor de la prestarea acestor servicii.***

**În conformitate cu Hotărîrea Consiliului de Administrație al ANRCETI**[[19]](#footnote-19) **, S.A. „Moldtelecom” a fost desemnată cu putere semnificativă pe piaţa nr.1 (accesul utilizatorilor finali persoane fizice şi juridice la posturi fixe din reţeaua publică de telefonie), acesteia fiindu-i stabilite** obligaţii speciale preventive[[20]](#footnote-20), care prevăd calcularea şi orientarea tarifelor pentru serviciile de telefonie fixă la costuri medii unitare, tarifele urmînd a fi calculate prin intermediul sistemului de evidentă contabilă separată, în acest sens Agenția elaborînd Instrucţiunile respective[[21]](#footnote-21).

*În acest sens, Curtea de Conturi, prin Hotărîrea nr.77 din 22.12.2011[[22]](#footnote-22), a înaintat ANRCETI cererea privind finalizarea implementării Planului de rebalansare a tarifelor la serviciile publice de telecomunicații și informatică, cu ajustarea acestora la costurile reale, ceea ce nu a fost realizat.*

În scopul asigurării transparenței consumurilor incluse la calcularea tarifelor și a realizării serviciilor în condiții nediscriminatorii, S.A. „Moldtelecom” a elaborat **Metodologia privind realizarea evidenței contabile separate**, stabilind modul de atribuire a costurilor, veniturilor și capitalului angajat la prestarea serviciilor în conformitate cu evidența contabilă separată. În acest sens, s-au întocmit Rapoarte financiare separate, cu includerea conturilor de profit și pierderi, care au fost prezentate Agenției, spre informare, precum și expuse public.

**Astfel, în conformitate cu Raportul financiar separat, în anul 2011 Unitatea de Afaceri „Vînzare cu amănuntul a serviciilor de rețea fixă” (servicii reglementate) a înregistrat pierderi în sumă de 438,5 mil.lei. Cele mai semnificative *pierderi* se atestă la serviciile de acces (abonament) la rețeaua de telefonie fixă pentru utilizatori (397,3 mil.lei) și la serviciile de apeluri de telefonie fixă: apeluri locale fix-fix (362,4 mil.lei), urmate de serviciile** de apeluri de telefonie fixă: apeluri naționale în rețele fixe (33,3 mil.lei). Totodată, de la serviciile de apeluri la telefonia fixă (apeluri internaționale în rețea fixă, apeluri fix-mobil) s-au înregistrat profituri semnificative în sumă de 216,7 mil.lei și, respectiv, de 134,5 mil.lei (servicii reglementate conform Anexei nr.2 la prezentul Raport de audit).

**La momentul definitivării prezentului raport, Metodologia** de stabilire a tarifelor pentru serviciile de telefonie fixă **a fost plasată pentru consultări publice (pe pagina web a Agenției).** Ulterior aprobării Metodologiei menționate, va fi posibilă implementarea acțiunilor privind orientarea la costuri a serviciilor de telefonie fixă furnizate utilizatorilor finali ai S.A.„Moldtelecom”.

La momentul actual, S.A. „Moldtelecom”, pentru serviciile de telefonie fixă, aplică tarifele aprobate în anul 2003 prin Hotărîrea Consiliului de Administraţie al Agenției[[23]](#footnote-23).

Totodată, se consideră oportun, la aprobarea noilor tarife, să nu fie incluse în costurile operaționale pentru serviciile de telefonie fixă cheltuielile ce țin de acordarea premiilor, calcularea și achitarea amenzilor, penalităților și altor sancțiuni de ordin financiar, cheltuielile destinate sponsorizărilor și actelor de benefacere, deoarece acestea vor influența cuantumul tarifului.

Auditul relevă că Societatea, prin delimitarea Unităților de Afaceri, va utiliza rezultatele obținute în perioadele de raportare precedente întru aprecierea costurilor și, implicit, a tarifelor pentru serviciile de telefonie fixă în conformitate cu Metodologia aprobată de ANRCETI în acest sens.

***Costurile fixe pentru serviciile de telefonie mobilă și transport date sînt reglementate prin ordinele directorului general, de care nu în toate cazurile se ține cont.***

Pentru determinarea costurilor reale ale serviciilor de telefonie mobilă, transport date și IPTV, precum și în scopul elaborării conceptelor de marketing, S.A. „Moldtelecom” a aprobat, în conformitate cu Metodologia de calcul al tarifelor pentru serviciile de telecomunicații și informatică[[24]](#footnote-24), norme vizînd alocarea și repartizarea consumurilor și cheltuielilor pentru calculul costurilor de servicii publice de telecomunicații[[25]](#footnote-25).

Deși S.A. „Moldtelecom” urma să recalculeze anual, după întocmirea raportului financiar pentru perioada precedentă[[26]](#footnote-26), costul serviciilor de telefonie mobilă, transport date și IPTV, aceasta nu s-a realizat, costul lor pentru anul 2012 nefiind racordat la raportarea financiară pe anul 2011. Societatea motivează acest fapt prin devierile nesemnificative ale costurilor fixe pentru anul 2012, comparativ cu anul 2011 (calculele efectuate de entitate la acest subiect).

În același timp, se remarcă că, în conformitate cu rapoartele financiare, serviciile de telefonie mobilă în anul 2011 au înregistrat rezultate operaționale negative, astfel încît acest domeniu de activitate al Societății a generat pierderi, care în anul 2011 au constituit 142,1 mil.lei, acestea fiind condiționate de investițiile efectuate, recuperarea cărora ține de o perioadă mai îndelungată (situație reflectată la capitolul „Investiții” din prezentul Raport de audit).

Totodată, în conformitate cu evidența contabilă separată, în cadrul serviciilor de accces la internet în bandă largă, în anul 2011 au fost înregistrate rezultate operaționale pozitive în valoare de 83,0 mil.lei, situație reflectată în Tabelul nr.7.

**Tabelul nr.7**

*(mii lei)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tipuri de servicii** | **Venit** | **Costuri** | **Profit/pierdere** |
| Telefonia mobilă | 118 406.1 | 260 519.3 | -142 113.2 |
| Internet în bandă largă | 347 519.2 | 264 511.4 | 83 007.8 |

***Sursă:*** Evidența contabilă separată a S.A. „Moldtelecom”

***Pentru buna gestionare a tarifelor, minimizarea riscurilor aferente acestora și eficientizarea rezultatelor, procedurile sistemului de control intern în cadrul Societății necesită a fi îmbunătățite.***

Auditul a constatat că Societatea nu realizează misiunile de audit planificate, conform planului anual, fapt motivat de Societate ( în cadrul chestionării de către audit a persoanelor cu funcții de răspundere), în special, prin lipsa de personal. Astfel, deși pentru anul 2011 s-a planificat spre auditare „*Stabilirea și aplicarea tarifelor pentru serviciile prestate*”, aceasta nu s-a realizat.

În același timp, Planul de audit pe anul 2011 nu dispune de o argumentare privind definirea priorităților aferente riscurilor, astfel încît fundamentarea acestuia nu este justificată prin focalizarea misiunilor de audit intern pe domenii cu risc major. Lipsa unei analize a riscurilor pertinente ale Societății condiționează neidentificarea tuturor activităţilor pasibile de audit, cuantificarea necorespunzătoare a zonelor de risc cu impact major şi, efectiv, programarea ineficientă a resurselor de audit pentru zone de audit neprioritare.

*Contrar cadrului regulator al entității, Registrul riscurilor nu este completat din anul 2010 (I trimestru).* Astfel, riscurile sînt identificate și descrise doar în rapoartele tematice de audit intern, remedierea și diminuarea acestora realizîndu-se prin intermediul Planurilor de acțiuni rezultate din misiunile de audit intern.

Neactualizarea Registrului riscurilor implică lipsa ierarhizării acestora, astfel încît nu se cunoaște care riscuri sînt gestionate primordial sau diminuate, precum și nu sînt estimate costurile aferente gestionării acestora.

Totodată, contrar recomandărilor metodologice referitoare la procedurile de administrare a riscurilor, aprobate prin Ordinul directorului general al S.A. „Moldtelecom” nr.32 din 31.01.2009, subdiviziunile Aparatului central al Societății nu prezintă lunar informații despre oportunitățile și riscurile identificate și evaluate.

***S.A. „Moldtelecom” dispune de o infrastructură dezvoltată aferentă serviciilor de acces la rețelele și infrastructura asociată, conformîndu-se cerințelor Agenției, stabilind tarife, ulterior aplicate solicitanților de servicii.***

Serviciile de acces la rețelele și infrastructura asociată sînt reglementate prin hotărîrile ANRCETI, în care sînt stabilite plafoanele maxime la aceste servicii.

Astfel, S.A. „Moldtelecom” este parte la realizarea procesului de interconectare a rețelelor și/sau serviciilor, acordînd acces operatorilor naționali TIC la rețelele și infrastructura asociată, condițiile comerciale și tehnice fiind stabilite în acordurile de interconectare. La verificarea de către audit a listei furnizorilor cu care Societatea deține relații de interconectare, precum și a Registrului public al furnizorilor contractați, nu s-a constatat prezența furnizorilor neautorizați.

Analizînd practica internațională în vederea securizării veniturilor aferente **traficului internațional** și avînd în vedere volumele mici în comparație cu cele agregate de operatorii cu prezență globală, S.A. „Moldtelecom” a decis externalizarea serviciilor de originare, tranzit și terminare a traficului internațional către un furnizor extern de servicii (Outsourcer), în octombrie 2012 fiind încheiat cu un operator internațional un contract privind prestarea serviciilor de externalizare. Semnarea contractului s-a bazat pe analiza fezabilității conceptului de distribuire a serviciilor de voce internaționale și a fost motivată prin optimizarea cheltuielilor de deservire a traficului internațional, optimizarea cheltuielilor de întreținere a personalului, evitarea efectuării unei investiții suplimentare, minimizarea riscurilor legate de pierderi frauduloase de trafic, precum și prin evitarea creanțelor dubioase.

Dat fiind externalizarea unei componente operaționale cu un grad sporit de complexitate, este important ca S.A. „Moldtelecom” să ia în calcul supravegherea și menținerea controlului activităților furnizorului angajat (coordonarea corespondenței, actualizarea periodică a contractului și, după caz, definirea concretă a unui caiet de sarcini etc.). Auditul atenționează asupra măsurilor de precauție în ce privește datele transmise, accesate, utilizate și stocate, precum și asupra menținerii reglementărilor de confidențialitate[[27]](#footnote-27).

Se menționează și necesitatea elaborării de către S.A. „Moldtelecom” a unui plan coerent de management al raporturilor dintre părți privind serviciile furnizate, în vederea monitorizării serviciului integral (la toate etapele) oferit de furnizor, precum şi a planificării riguroase a colaborării cu specialiştii externi care reprezintă furnizorul etc. Totodată, se consideră oportun de a identifica corect toate potențialele implicări și elemente la lansarea noului serviciu, precum și de a asigura transparenţa la repartizarea între parteneri a veniturilor obținute în urma contractării serviciului respectiv.

***Se concluzionează, în aspectul constatărilor la capitolul vizat, că Societatea aplică tarife reglementate de ANRCETI, precum și tarife reglementate de acte normative interne. În scopul realizării politicilor statului, asigurării transparenței și orientării tarifelor spre costuri, Societatea a realizat evidența contabilă separată, delimitînd Unitățile de Afaceri, cu structurarea veniturilor și costurilor pe tipuri de servicii.***

***În contextul neorientării tarifelor spre costuri la serviciile de telefonie fixă cu amănuntul, precum și avînd în vedere nedefinitivarea de către ANRCETI a reglementărilor la acest capitol, Societatea a înregistrat pierderi.***

***La capitolul reglementarea tarifelor pentru serviciile de telefonie mobilă și transport date, Societatea se află în situația care se rezumă la neracordarea costurilor la raportarea financiară pe perioada precedentă. Tarifele pentru aceste servicii sînt stabilite potrivit susținerii, recuperării investițiilor și modernizării rețelelor prin echiparea acestora cu tehnologii moderne, aplicarea cărora, deocamdată, determină obținerea unor rezultate negative.***

***În același timp, Societatea urmează să-și eficientizeze elementele de control intern, inclusiv ce țin de activitatea auditului intern.***

**Recomandări S.A. „Moldtelecom”:**

**4.Să reglementeze clar, prin intermediul unor proceduri exhaustive scrise, circuitul de informație, predarea și utilizarea efectivă a datelor privind costurile, actualizarea, verificarea și modificarea acestora;**

**5.** Să racordeze costurile fixe pentru serviciile de telefonie mobilă și transport date la raportarea financiară pe perioada precedentă, inclusiv prin intermediul sistemului de evidență contabilă separată a Societății;

**6.** Să consolideze și să intensifice procedurile sistemului de control intern, prin completarea și actualizarea regulată a Registrului riscurilor, cu monitorizarea gestionării acestora;

**7.** În procesul de planificare a misiunilor de audit intern, să se țină cont de delimitarea riguroasă și argumentată a zonelor de risc major, în special cu referire la reglementarea și aplicarea politicii tarifare;

**8.** Să asigure supravegherea permanentă și sporirea nivelului de sensibilizare vizînd riscurile la externalizarea serviciilor de originare, tranzit și terminare a traficului internațional, prin realizarea în acest sens a unui plan coerent de management, cu desemnarea responsabililor.

* **Asigurarea dezvoltării și modernizării rețelelor și echipamentelor de către S.A. „Moldtelecom” prin valorificarea investițiilor**

Pentru însușirea șiimplementarea unor sisteme moderne ale serviciilor de telecomunicație și pentru prestarea calitativă a serviciilor, Societatea realizează programe investiționale.

În Planurile de afaceri anuale ale Societății sînt stabilite volumele necesare de investiții, elaborate în funcție de:

* sporirea numărului de abonați;
* necesitatea menținerii fiabilității rețelelor existente;
* tehnologiile aplicate de către alți operatori pe piață;
* necesitatea de dezvoltare a sistemelor informaționale.

**Prioritizarea direcțiilor de dezvoltare a S.A. „Moldtelecom” este determinată de Programul investițional al entității, iar planificarea acestora include un proces complex, în care sînt implicate subdiviziunile Societății, după cum este reflectat în Figura nr.4.**

**Figura nr.4.**

***Proces investițional de planificare***

***Sursă:*** Regulamentele subdiviziunilor S.A. „Moldtelecom”

În conformitate cu Direcţiile prioritare de dezvoltare a S.A. „Moldtelecom” pe anii 2010-2014, Societatea a stabilit, spre realizare, dezvoltarea serviciilor de telefonie fixă, Internet, IPTV, telefonie mobilă, interconectare şi acces, direcțiile respective fiind aprobate în Planurile de Afaceri 2011-2012. În perioada auditată, entitatea a valorificat investiţii capitale în sumă totală de 1521,0 mil.lei (în anul 2011 – de 841,0 mil.lei, și în anul 2012 – de 680,0 mil.lei). Structura investiţiilor capitale este prezentată în Tabelul nr. 8.

**Tabelul nr.8**

*(mil.lei)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Direcția**  **valorificare** | **2011** | | | | | **2012** | | | | |
| **strategie** | **efectiv** | ***inclusiv*** | | ***ponderea, efectiv,%*** | **strategie** | **efectiv** | ***inclusiv*** | | ***ponderea, efectiv,%*** |
| **echipament** | **rețele** | **echipament** | **retele** |
| Dezvoltarea reţelei fixe | 508,4 | 412,8 | 205,6 | 207,2 | *49,1* | 512.7 | 395,4 | 127,5 | 267,9 | *58.1* |
| *reţeaua de acces*  *la Internet* | *211,3* | *166,6* | *92,1* | *74,5* | *19,8* | *210.8* | *305,1* | *74,7* | *230,4* | *44.9* |
| *platforma IPTV* | *18* | *32,0* | *32,0* | *0* | *3,8* | *32,3* | *32,4* | *32,4* | *0,0* | *4,8* |
| *modernizarea reţelei de telefonie fixă* | *279,1* | *214,2* | *81,5* | *132,7* | *25,5* | *269,6* | *57,9* | *20,4* | *37,5* | *8,4* |
| Extinderea reţelei transmisiuni şi transport | 70,4 | 69,1 | 54,0 | 15,1 | *8,2* | 75,1 | 30,3 | 26,6 | 3,7 | *4,5* |
| Desfăşurarea reţelei 3G | 42 | 255,6 | 134,1 | 121,5 | *30,4* | 142,7 | 140,3 | 85,8 | 54,5 | *20,6* |
| Dezvoltarea sistemelor informaţionale | 93,9 | 51,9 | 51,9 | 0 | *6,2* | 106,6 | 73,3 | 73,1 | 0,2 | *10,8* |
| Obiecte civile, transport, sisteme pază | 58,7 | 51,6 | 51,6 | 0 | *6,1* | 60,6 | 40,8 | 40,8 |  | *6,0* |
| **TOTAL** | **773,4** | **841,0** | **497,2** | **343,8** | ***100,0*** | **897,7** | **680,0** | **353,8** | **326,2** | ***100,0*** |

***Sursă:***Direcţiile prioritare de dezvoltare a S.A. „Moldtelecom” pe anii 2010-2014,

Planurile de afaceri ale S.A. „Moldtelecom” pentru anii 2011-2012

Datele din tabel denotă că cele mai semnificative investiții au fost direcționate la procurarea echipamentului – 851,0 mil.lei (56,0%), la dezvoltarea rețelelor – 670,0 mil.lei (44,0%), acestea, în aspectul structurii serviciilor, fiind expuse după cum urmează:

* ***Dezvoltarea reţelei fixe,***careasigură prestarea serviciilor de telefonie fixă, serviciilor Internet şi IPTV (în valoare de 808,2 mil.lei), a deținut, în perioada auditată, cea mai semnificativă cotă din suma totală a investiţiilor (53,1%). Direcționarea investițiilor la dezvoltarea *reţelei de acces la Internet* (471,7 mil.lei) a permis sporirea capacităţii echipamentelor broadband (Internet) cu *186,0 mii de porturi*, inclusiv în localităţile urbane – cu 96,9 mii de porturi, şi în localităţile rurale – cu 89,1 mii de porturi. Totodată, la *reţeaua FTTB* au fost conectate 1736 de blocuri locative, și la *rețeaua optică prin tehnologia FTTH* – 207 zone rezidenţiale, fiind pozat cablul optic magistral cu o lungime totală de 1030 km.

Serviciul MaxFiber a fost implementat în 29 de centre raionale. Pentru conectarea blocurilor locative la serviciile MaxFiber au fost pozați 1074 km de cablu cu fibră optică. În baza *tehnologiilor moderne NGN,* care permit prestarea serviciilor convergente de ultima generaţie, au fost conectate 37 de blocuri locative noi şi 1183 de abonaţi corporativi.

La *implementarea platformei IPTV* au fost valorificate investiţii în sumă de 64,4 mil.lei, fapt care a permis dezvoltarea calității serviciilor de televiziune digitală.

*Pentru modernizarea reţelei de telefonie fixă* au fost direcţionate surse financiare în sumă de 272,0 mil.lei, necesitatea căreia în zonele urbană şi rurală a fost determinată de sporirea calității prestării serviciilor maxDSL şi IPTV, prin reducerea lungimii liniilor de abonat.În acest context, au fost modernizate centrale telefonice cu capacitatea totală de 53,0 mii de porturi la 180 de obiecte, inclusiv 99 de obiecte în localităţile rurale.

Nivelul de digitalizare a serviciilor la finele anului 2012 a atins cifra de 94,5%, faţă de 91,7% - la finele anului 2011, ceea ce denotă un progres în automatizarea serviciilor.

**Cele mai semnificative livrări de echipamente și servicii privind** dezvoltarea rețelelor fixe tradiționale **au fost efectuate de antreprenori, situație reflectată în Figura nr.5.**

**Figura nr.5.**

***Sursă:* Raportul Universal al S.A. „ Moldtelecom” pe anii 2011-2012**

* ***La extinderea reţelei de transmisiuni şi transport*** au fost valorificate investiţii capitale în sumă de 99,4 mil.lei. Astfel, au sporit capacitățile de transport/transmisiuni în legătură cu creșterea numărului de abonați și lansarea de servicii noi (FTTx, IPTV și UMTS/3G), inclusiv pentru asigurarea indicatorilor minimi de calitate la serviciile de linii închiriate și transport date, în vederea asigurării condiţiilor pentru accesul operatorilor alternativi. Au fost implementate circuite noi pe segmentul republican pentru sporirea calității serviciilor de telefonie fixă în zona rurală, fiind lansat proiectul de implementare a 79 sisteme de transmisiuni optice, ceea ce permite reconectarea de pe cablul de cupru a circuitelor de legătură la centralele rurale.

Totodată, pentru extinderea *reţelei de transport*, au fost valorificate investiţii capitale în sumă de 43,0 mil.lei. Rețeaua IP/MPLS națională a fost extinsă cu 120 echipamente de agregare rurală a traficului din zonele rurale în 7 centre raionale, fiind modernizate nodurile de agregare raionale. De asemenea, investițiile efectuate, precum și infrastructura existentă a reţelei de transport permit alocarea a circa 20% din capacităţi pentru accesul operatorilor alternativi.

* ***La desfăşurarea reţelei 3G*** au fost valorificate investiţii capitale în sumă de 395,9 mil.lei. La finele anului 2012, S.A. „Moldtelecom” a atins un nivel de acoperire teritorială de circa 80%, comparativ cu 77,6% - la finele anului 2011, ceea ce indică intensitatea extinderii ariei de acoperire a serviciilor. În vederea îmbunătăţirii recepţiei semnalului reţelei 3G şi extinderii ariei de acoperire, în perioada 2011-2012 au fost montate 456 site-uri 3G şi pozați 449,46 km de cablu cu fibră optică spre aceste site-uri. Proiectul 3G este un proiect strategic de lungă durată, cu începutul recuperării investiţiilor către finele anului 2017.

În perioada auditată, proiectul 3G a fost realizat în conformitate cu planurile de marketing, Strategia de dezvoltare a Societății și Planurile de afaceri anuale. La acest compartiment, auditul nu a identificat calcule inițiale (la momentul procurării licenței, anul 2008), analize privind cheltuielile de proiectare, asistenţă tehnică şi supraveghere.

Datele prezentate de S.A. „Moldtelecom” privind analiza planurilor de marketing și afaceri pentru anul 2010, precum și a situației reale privind rezultatele proiectului 3G au indicat asupra faptului că fluxul de numerar (diferența de numerar dintre încasări și plăți) aferent proiectului 3G urma a fi pozitiv către finele anului 2015. Ulterior, în baza rezultatelor obținute și necesității de extindere a rețelei, pe parcursul anului 2012, Societatea a revizuit calculele anterioare, reieșind din situația reală creată pe piața serviciilor de telecomunicații mobile, astfel încît, conform calculului actualizat, fluxul de numerar devine pozitiv începînd cu anul 2017. Situația privind veniturile prognozate și cele real obținute se prezină în Tabelul nr.9.

**Tabelul nr. 9**

*(mii lei)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** | **Total** |
| Venituri operationale aferente telefoniei mobile (3G), realizate din momentul lansarii retelei de telefonie mobilă:  *inclusiv planificate* |  | 12 870  *45 333,6* | 87 306  *169 395,5* | 150 983  *296 907,0* | 251 159  *511 636,1* |
| Total, investiții rețeaua 3G:  *inclusiv planificate* | 246 900  *215 000* | 243 500  *182 00* | 255 600  *207 000* | 142 000  *194 350* | 888 400  *798 350* |
| Total, cheltuieli de telefonie mobilă (de la lansare) 3G operaționale:  *inclusiv planificate* |  | 52 912  *106 978,3* | 154 136  *156 825,0* | 201 940  *187 974,1* | 408 987  *451 777,4* |

***Sursă:*** Informația prezentată de Societate

* ***Pentru dezvoltarea*** ***sistemelor informaţionale*** au fost valorificate mijloace în sumă totală de 125,2 mil.lei, sau 8,2% din totalul de investiţii, care au fost direcţionate la crearea centrului de mentenanţă IFMS/NOC, implementarea noilor funcţionalităţi în cadrul sistemelor de deservire a clienţilor, sistemelor de billing etc.

În perioada auditată, finanțarea investițiilor a fost realizată din contul surselor Societății, situație reflectată în Tabelul nr.10

**Tabelul nr.10**

*(USD, mil.lei)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Program investiţional, surse de finanţare** | **2011** | **2012** |
| 1.Program investiţional (mil.USD) | 68,980 | 74,808 |
| *mil.lei* | *842,9* | *876,4* |
| 2. Real, cheltuieli investiţionale | 841,0 | 680,0 |
| 3. Defalcările din profit în fondul de dezvoltare | 163,3 | 68,6 |
| 4. Uzura fondurilor fixe | 519,7 | 593,0 |
| 5. Amortizarea activelor nemateriale | 27,5 | 29,0 |
| 6.Total, surse proprii | 710.5 | 690,6 |

***Sursă:*** *Program investiţional S.A. „Moldtelecom”*

Vizualizarea la fața locului de către audit (cu participarea specialiștilor Societății) a site-ului amplasat în s.Sipoteni, r-nul Călărași (rețea celulară 3G, cu valoarea de 0,5 mil.lei, construită în anul 2011), a relevat prezența componentelor/obiectelor specificate în procesele-verbale. Contrar prevederilor legale[[28]](#footnote-28), proiectantul de construcție nu a participat la recepția lucrărilor executate, concluzia privind execuția construcției nefiind expusă. O situație similară a fost constatată și la obiectivul-pilonet ancorat H18 cu suport antene în or.Orhei, și H30 – în s.Peresecina, r-nul Orhei, cu valoarea de 0,7 mil.lei. Societatea motivează acest lucru prin executarea lucrărilor de proiectare și a lucrărilor de construcție de către unul și același antreprenor, astfel încît la recepționarea lucrărilor este suficientă prezența doar a antreprenorului. În perioada derulării auditului, Societatea a coordonat cu executorii proiectele de execuție pentru obiectele menționate.

**Cele mai semnificative livrări de echipamente și servicii privind des**fășurarea rețelei 3G **au fost efectuate de către furnizori și antreprenori, după cum se reflectă în Figura nr.6.**

**Figura nr. 6**

***Sursă:* Programul Universal al S.A. „Moldtelecom” pe anii 2011-2012**

**În vederea valorificării investițiilor importante direcționate pentru dezvoltarea rețelei transport date, precum și a capacităților echipamentelor la acest capitol, entitatea a creat un grup de lucru în vederea realizării de acțiuni privind reutilarea/replanificarea rețelei și majorarea nivelului de utilizare a capacităților broadband instalate. Astfel, conform datelor Societății, la 31.12.2011 coeficientul de utilizare a capacităților echipate a constituit 62,2%, iar la 31.12.2012 – 62,0%.**

**Cele mai semnificative livrări de echipamente și servicii privind extinderea rețelei transport date au fost efectuate de furnizori și antreprenori, informația fiind expusă în Figura nr.7.**

**Figura nr. 7**

***Sursă:* Raportul Universal al S.A. „Moldtelecom” pe anii 2011-2012**

**Datele evidenței contabile separate indică rentabilități reduse ale capitalului mediu angajat. Astfel, rentabilitatea *capitalului mediu angajat în procesul de vînzare a serviciilor de rețea fixă*, la situația din 01.01.2012, a constituit „minus” 127,3%, atestîndu-se o înrăutățire față de situația din 01.01.2011 cu 6 puncte procentuale, fapt determinat și de neajustarea la costuri a tarifelor pentru serviciile de telefonie fixă.**

**În condițiile dezvoltării Proiectului 3G, precum și avînd în vedere termenul de lungă durată al acestuia, la finele anului 2012, Societatea a înregistrat pierderi, investițiile la acest capitol urmînd a fi recuperate la atingerea etapei de maturizare a proiectului.**

La modernizarea Centrului de management al Societății NOC, deși investițiile capitale au fost inițial prognozate la suma de 1500 mii USD, valoarea finală a lucrărilor a constituit 1740,2 mii USD (echipament – 123,5 mii USD, licențe – 796,7 mii USD, instruirea personalului – 47,9 mii USD, servicii de implementare – 772,1 mii USD). Societatea, în vederea aprecierii eficacității proiectului investițional, nu a prezentat acte confirmative privind experiența implementărilor anterioare ale furnizorului în proiecte similare.

**La reparația încăperilor și fațadei Serviciului vînzări din bd.Ștefan cel Mare 12, s-a constatat că unele lucrări de construcție nu corespund cu cele expuse în caietul de sarcini (lucrările de reparație a acoperișului incluse au fost substituite prin alte tipuri de lucrări). Actele de primire-predare a lucrărilor îndeplinite nu sînt însoțite de documentele justificative corespunzătoare, care să confirme costul materialelor utilizate, în conformitate cu contractul încheiat. Societatea motivează această situație prin faptul că antreprenorul a fost desemnat în baza licitației, care a avut drept obligațiune selectarea operatorului prin desemnarea costului integral al obiectului.**

În aspectul *reglementării și realizării achizițiilor* efectuate de către S.A. „Moldtelecom”, auditul relevă existența riscurilor neasigurării acestui proces prin prisma transparenței, eficienței și eficacității achiziționării bunurilor, lucrărilor de construcție și serviciilor. Astfel, în procesul de achiziții, Societatea se conduce de Regulamentul cu privire la achiziționarea mărfurilor, lucrărilor și serviciilor în S.A. „Moldtelecom”, aprobat prin Hotărîrea Consiliului Societăţii din 27.09.2004. Conform prevederilor acestuia, achiziţionarea mărfurilor, lucrărilor şi serviciilor se organizează prin licitații, iar pentru cele ce nu depășesc valoarea de 200,0 mii lei – la mărfuri și servicii, și de 500,0 mii lei – la lucrări, se încheie contracte cu furnizorii ce oferă cel mai mic preț. Totodată, în vederea deșfășurării licitațiilor, a fost creată Comisia de licitație[[29]](#footnote-29), iar în dependență de tipul achiziției s-au instituit grupuri de lucru. La capitolul gestionarea achizițiilor, Societatea urmează să revizuiască și să definitiveze prevederile regulamentare vizînd tratamentul egal, imparțialitatea și nediscriminarea tuturor operatorilor economici disponibili pe piață.

În aceste condiții, în perioada auditată, Societatea a organizat 128 de licitații deschise privind procurarea echipamentelor, mărfurilor. Totodată, s-au efectuat lucrări și s-au prestat servicii de către 33 de agenți economici, care sînt calificați „de bună credință”, potrivit listelor aprobate de conducerea Societății, și care, conform criteriilor Societății, pot fi antrenați primordial la selectarea ofertelor pentru achiziții. Motivarea Societății de a-i include pe agenți în aceste liste a fost bazată pe dispunerea de licență în domeniu, pe colaborarea cu aceștia timp de mai mulți ani, precum și pe faptul că calitatea lucrărilor îndeplinite în perioadele precedente a fost satisfăcătoare.

*Se menționează că Curtea de Conturi a cerut în Hotărîrile din anul 2008 și din anul 2011[[30]](#footnote-30) modificarea Regulamentului cu privire la achiziţionarea mărfurilor, lucrărilor şi serviciilor, în vederea perfecţionării prevederilor acestuia prin prisma asigurării principiilor unei achiziţii regulamentare şi conforme.*

Curtea de Conturi a înaintat S.A.„Moldtelecom” recomandarea privind identificarea posibilității de efectuare a achizițiilor ca autoritate contractantă în conformitate cu Legea privind achiziţiile publice[[31]](#footnote-31). La acest capitol, Consiliul Societății a considerat drept neoportună calificarea S.A. „Moldtelecom” ca autoritate contractantă în conformitate cu normele legale. Membrii Consiliului, din componența căruia face parte și directorul Agenției Achiziții Publice, au votat împotriva determinării S.A.„Moldtelecom” ca autoritate contractantă în conformitate cu Legea privind achiziţiile publice nr.96-XVI din 13.04.2007.

În contextul recomandărilor Curții de Conturi la acest capitol, Ministerul Finanțelor a informat asupra elaborării și prezentării spre examinare și aprobare Guvernului a proiectului Hotărîrii „Cu privire la calificarea unor autorități contractante”, în lista autorităților vizate fiind inclusă și S.A. „Moldtelecom”.

**Urmare realizării investițiilor, S.A. „Moldtelecom”, în luna iunie 2011, a solicitat Inspectoratului Fiscal Principal de Stat restituirea taxei pe valoarea adăugată aferente acestora. În rezultatul verificărilor, în luna mai 2012 s-a luat decizia privind acceptarea restituirii parțiale a TVA (acceptat – 44,4 mil.lei, din 59,1 mil.lei). Nerestituirea TVA în sumă de 14,7 mil.lei a fost argumentată prin trimiterea la baza de date a Serviciului Fiscal, potrivit căreia unii agenți economici care au avut raporturi contractuale cu Societatea au realizat procurări directe și în lanț (pînă la 3-4 furnizori) de la agenții economici creați cu intenția desfășurării unei activități ilicite.**

**Potrivit informației prezentate auditului, Societatea a înaintat în instanța de judecată acțiunea privind acceptarea spre restituire a sumei integrale a TVA aferente investițiilor capitale. Acțiunea S.A. „Moldtelecom” a fost admisă integral, iar litigiul se află în prezent pe rol.**

***Se concluzionează că, reieșind din cerințele și diversificarea serviciilor în domeniu pe piață, în perioada auditată, Societatea și-a planificat volume importante de investiții, ceea ce a asigurat dezvoltarea și modernizarea rețelelor și echipamentelor entității, fiind determinată deținerea poziției de lider la serviciile de transport date și IPTV. Totodată, cît privește unele servicii (telefonia mobilă – proiectul 3G), se relevă neatingerea perioadei prognozate de recuperare a investițiilor, factor care a determinat Societatea să-și prognozeze termenele de recuperare a acestora pentru o perioadă mai îndelungată.***

***Reglementările și procedurile interne privind achizițiile de servicii și lucrări prin contractarea primordială a agenților economici „de bună credință” nu asigură transparența și economicitatea efectuării achizițiilor.***

**Recomandări S.A. „Moldtelecom”:**

**9.** Sărealizeze investițiile în dezvoltarea proiectelor pe criterii de eficiență și rezultativitate, în condiții de analiză și studii relevante;

****10.** Să intensifice managementul asupra monitorizării și evaluării realizării proiectului 3G prin dinamica** indicilor de performanță măsurabili, care ar minimiza riscul de nerecuperare a investițiilor efectuate, cu înaintarea studiilor respective, spre examinare și aprobare, Consiliului Societății.

**Generalizînd constatările din prezentul Raport de audit, se concluzionează că, avînd în vedere neracordarea politicilor statului privind orientarea tarifelor la costuri și tendințele de orientare a preferințelor consumatorilor către alte tipuri de servicii de comunicare, S.A. „Moldtelecom” a înregistrat diminuări ale veniturilor tarifare la serviciile de telefonie fixă. Deși S.A. „Moldtelecom” a implementat sistemul de evidență contabilă separată, cu întocmirea rapoartelor respective, în lipsa Metodologiei aprobate privind stabilirea tarifelor pentru serviciile de telefonie fixă cu amănuntul, Societatea nu poate remite Agenţiei, spre aprobare, proiecte noi de ajustare a tarifelor pentru aceste tipuri de servicii. Astfel, în rezultatul prestării serviciilor la acest capitol, Societatea a înregistrat pierderi în valoare de 438,5 mil.lei.**

**Totodată, se atestă unele deficiențe privind reglementările tarifare interne, astfel încît Societatea nu a racordat, în anul 2012, costurile fixe ale serviciilor de telefonie mobilă, transport date și IPTV la raportarea financiară pe anul 2011.**

**Se relevă neatingerea perioadei prognozate de recuperare a investițiilor orientate la acordarea serviciilor de telefonie mobilă (proiectul 3G), în anul 2011 Societatea generînd pierderi la acest capitol (142,1 mil.lei), factor care a determinat entitatea să-și revizuiască termenele de recuperare a acestora pentru o perioadă mai îndelungată (din anul 2015 pînă în anul 2017).**

**Echipa de audit:**

Andrieș Violeta - controlor de stat superior

Miron Viorel - controlor de stat superior

Anexa nr.1

**Domeniul de aplicare şi metodologia**

■**Domeniul de aplicare**

Curtea de Conturi a Republicii Moldova, în conformitate cu Programul activităţii de audit pe anul 2012, a iniţiat auditul performanţei privind impactul financiar rezultat din politica tarifară a S.A.„Moldtelecom”, **în vederea evaluării politicii tarifare a Societății, pentru a determina existența posibilelor probleme, situații dificile/incerte, inclusiv ce țin de domeniul cadrului legal.**

Abordarea de audit a fost orientată pe probleme. Auditul s-a axat pe **identificarea/determinarea riscurilor și rezervelor privind impactul financiar al Societății rezultat din politica tarifară, precum și pe rezultatele obținute prin performanța realizată în contextul economicității, eficienței și eficacității, prin compararea situației reale cu criteriile/scopurile stabilite.**

**Examinările auditului s-au axat pe verificarea și analiza documentelor politice, a cadrului regulator aferent domeniului, actelor administrative ale organelor de conducere ale Societății, comunicarea și intervievarea responsabililor, în vederea formulării concluziilor bazate pe constatări. Totodată,** în cadrul misiunii de audit au fost colectate, sintetizate, analizate şi interpretate tipuri ale probelor de audit, precum cele: fizice, verbale, documentare şi analitice, care să susţină concluziile şi credibilitatea constatărilor de audit.

**Activitatea de audit s-a desfășurat în conformitate cu Standardele de audit ale Curții de Conturi și cu Manualul de audit al performanței, elaborat de Curtea de Conturi în baza Standardelor Internaționale de Audit, cu folosirea tehnicilor și procedurilor suficiente pentru a identifica în mod rezonabil erorile și deficiențele, precum și situațiile problematice.**

■ **Metodologia**

Pentru realizarea obiectivelor stabilite, misiunea de audit a desfăşurat activităţi specifice, în acest sens aplicînd tehnici speciale de audit şi utilizînd diferite metode de colectare a probelor. Astfel:

* + - pentru a determina care sînt prioritățile dezvoltării domeniului, mecanismele de dezvoltare și direcțiile de acțiune, am studiat și analizat cadrul legislativ şi normativ în vigoare privind comunicațiile electronice;
* pentru a stabili implicațiile reglementărilor impuse Societății, precum și impactul acestora, am analizat piețele relevante și serviciile atribuite acestora;
* pentru a determina modul în care Societatea își stabilește direcțiile de dezvoltare, am analizat și studiat Direcțiile prioritare de dezvoltare a Societății în perioada 2010-2014, Planurile de afaceri pentru anii 2011-2012 și Planul optimizării managementului organizațional;
* pentru analiza veniturilor, consumurilor și cheltuielilor Societății, am analizat rapoartele financiare, rapoartele privind activitatea S.A. „Moldtelecom”, rapoartele privind evidența contabilă separată;
* pentru a evalua procesele controlului intern în cadrul Societății, aferente gestionării tarifelor și minimizării riscurilor, s-au analizat: (i) procedurile și mecanismele de control intern, planurile de activitate, rapoartele și analizele subdiviziunilor specializate, fişele posturilor, statele de personal, rapoartele de activitate; (ii) documentele aferente misiunilor de audit intern, în special rapoartele Direcției Riscuri și Control Intern; (iii) elaborarea, perfecționarea și punerea în aplicare a strategiilor, metodelor de identificare, evaluare și combatere a riscurilor;
* pentru a determina dacă au fost atinși de către Societate indicatorii prognozați în cadrul inițierii investițiilor și dacă cheltuielile de capital realizate au generat venituri generatoare de profit, am studiat rapoartele financiare, procesele-verbale privind recepționarea lucrărilor, rapoartele subdiviziunilor Societății, documentele privind calculele aferente fezabilității proiectelor respective ;
* pentru a evalua dacă, în conformitate cu contractele încheiate cu antreprenorii, au fost efectuate lucrările corespunzătoare, am efectuat vizualizări la fața locului și am contrapus datele din procesele-verbale de recepție cu cele vizualizate la fața locului;
* pentru a determina modul de calculare, aprobare și modificare a tarifelor pentru serviciile prestate, am studiat circuitul documentelor aferente procesului, ordinele directorului general al Societății și regulamentele interne, planurile și conceptele de marketing, repartizarea consumurilor și cheltuielilor pe tipuri de activități etc.

Anexa nr.2

**Contul de profit și pierderi pentru Unitatea de Afaceri**

**„Vînzare cu amănuntul a serviciilor de rețea fixă”, pentru anul 2011**

*(mii lei)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cod** | **Serviciu** | **Venituri operaționale** | **Costuri operaționale** | **Profit/pierderi** |
| 301 | Instalarea liniilor de acces fixe | 11 161,1 | 8 829,7 | 2 331,4 |
| 302 | Acces la rețeaua de telefonie fixă (pentru utilizatori) | 176 239,0 | 573 575,1 | -397 336,1 |
| 303 | Servicii de apeluri de telefonie fixă: apeluri locale fix-fix | 104 181,5 | 466 578,5 | -362 397,0 |
| 304 | Servicii de apeluri de telefonie fixă: apeluri fix-mobil | 183 391,2 | 48 882,6 | 134 508,6 |
| 305 | Servicii de apeluri de telefonie fixă: apeluri naționale în rețele fixe | 100 501,0 | 133 756,6 | -33 255,6 |
| 307 | Servicii de apeluri de telefonie fixă: apeluri internaționale în rețea fixă | 234 156,8 | 17 469,1 | 216 687,7 |
|  | **TOTAL** | **812 671,6** | **1 251 654,7** | **-438 453,2** |

***Sursă:*** Raportul financiar de reconciliere pentru declarația de profit și pierderi la 31.12.2011

1. „Measuring the INFORMATION SOCIETY”, INTERNATIONAL TELECOMUNICATION UNION, 2011. [↑](#footnote-ref-1)
2. **Legea comunicaţiilor electronice nr.241-XVI din 15.11.2007 (în continuare – Legea comunicaţiilor electronice).** [↑](#footnote-ref-2)
3. Hotărîrea Guvernului nr. 1230 din 24.10.2006 „Cu privire la aprobarea Metodologiei de analiză a impactului de reglementare și de monitorizare a eficienței actului de reglementare”. [↑](#footnote-ref-3)
4. Hotărîrea Guvernului nr.323 din 18.03.2002 „Despre aprobarea Regulamentului cu privire la tarifele pentru serviciile publice de telecomunicații și informatică” (în continuare - Hotărîrea Guvernului nr.323 din 18.03.2002). Abrogată la 15.02.2013, prin Hotărîrea Guvernului nr.118 din 11.02.2013. [↑](#footnote-ref-4)
5. Art.3 din **Legea comunicaţiilor electronice nr.241-XVI  din  15.11.2007.** [↑](#footnote-ref-5)
6. Serviciile generate de către sistemele de rețea ale furnizorului și comercializate altor furnizori, sau furnizate unităților proprii ale Societății, cu ridicata sau cu amănuntul. Serviciile cu amănuntul sînt comercializate utilizatorilor de afaceri sau individuali. [↑](#footnote-ref-6)
7. Hotărîrea Guvernului nr.975 din 13.09.2001 „Privind aprobarea Politicii naționale în domeniul telecomunicațiilor”. Abrogată la 31.10.2012, prin Hotărîrea Guvernului nr.796 din 25.10.2012. [↑](#footnote-ref-7)
8. Ordinul Ministerului Transporturilor și Comunicațiilor nr.188 din 11.11.2004 „Privind Strategia de dezvoltare a domeniului telecomunicaţiilor”. [↑](#footnote-ref-8)
9. Art.2 din Legea comunicațiilor electronice nr.241 din 15.11.2007 [↑](#footnote-ref-9)
10. Hotărîrea Curții de Conturi nr.77 din 22.12.2011 „Privind Raportul auditului la Societatea pe Acțiuni „Moldtelecom” pentru anii 2009-2010”. [↑](#footnote-ref-10)
11. Pct. 2.2.3. din [Instrucţiun](http://www.anrceti.md/files/u1/instructiuni_completare_formular_statistic_CE3.pdf)ea privind completarea formularului [CE-3](http://www.anrceti.md/files/u1/Anexa3CE3_Retele_mobile_m.xls) „Reţele şi servicii mobile”, aprobată prin Hotărîrea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.33 din 17.11.2011. [↑](#footnote-ref-11)
12. Ordinul nr.130 din 26.04.2002 „Privind furnizarea serviciuluii universal pentru categoriile de cetățeni social vulnerabile”, Ordinul nr.133 din 07.07.2003-„Privind implementarea unor elemente ale serviciului universal”, Ordinul nr. 106 din 28 mai 2003 „Privind executarea Legii nr. 190 din 16.05.2003 cu privire la veterani”, Ordinul nr. 21 din 30.01.2003 „Cu privire la furnizarea serviciului universal pentru categoriile de cetățeni social vulnerabile”. [↑](#footnote-ref-12)
13. Art.76 alin.(5) din Legea comunicaţiilor electronice. [↑](#footnote-ref-13)
14. Legea **cu privire la filantropie și sponsorizare** nr. 1420 -XV din 31.10.2002. [↑](#footnote-ref-14)
15. Legea Fondului republican și a fondurilor locale de susținere socială a populației nr.827-XIV din 18.02.2000. [↑](#footnote-ref-15)
16. Tariful pentru terminarea apelului reprezintă preţul plătit pe piaţa angro de operatorul reţelei din care este iniţiat apelul către operatorul în reţeaua căruia este terminat acest apel. Tarifele date sunt aplicate pentru apelurile iniţiate pe teritoriul Republicii Moldova. [↑](#footnote-ref-16)
17. Recomandarea Comisiei Europene din 07 mai 2009 „Privind Reglementarea tarifelor de terminare a apelurilor fixe și mobile în UE” [↑](#footnote-ref-17)
18. Pentru operatorii de reţele de comunicaţii electronice, investiţiile în dezvoltarea acestor reţele determină costuri fixe foarte mari care nu pot fi recuperate imediat. Toate calculele privind profitabilitatea şi eficienţa investiţiilor se realizează pe termen lung, costurile pe termen lung putînd furniza o bază de cost corectă, în vederea luării deciziilor de investiţii. [↑](#footnote-ref-18)
19. [**Hotărîrea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.11**](http://www.anrceti.md/files/filefield/HCA%20nr.11%20din%2026.05.2011%20p1.pdf) **din 26 mai 2011.** [↑](#footnote-ref-19)
20. [Hotărîrea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.12](http://www.anrceti.md/files/filefield/HCA%20nr.12%20din%2025.05.2012%20RO%20(obligatii%20MTC%20Piata%201).pdf) din 25 mai 2012. [↑](#footnote-ref-20)
21. Instrucțiuni privind implementarea de către S.A.„Moldtelecom” a evidenţei contabile separate în cadrul contabilității interne de gestiune, aprobate prin Hotărîrea Consiliului de Administraţie al Agenţiei nr.09 din 22 aprilie 2011. [↑](#footnote-ref-21)
22. Hotărîrea Curții de Conturi nr.77 din 22.12.2011 „Privind Raportul auditului la Societatea pe Acțiuni „Moldtelecom” pentru anii 2009-2010”. [↑](#footnote-ref-22)
23. Hotărîrea Consiliului de Administraţie al ANRCETI nr.32 din 24.12.2003. [↑](#footnote-ref-23)
24. Hotărîrea Guvernului nr.323 din 18.03.2002, abrogată prin Hotărîrea Guvernului nr.118 din 11.02.2013. [↑](#footnote-ref-24)
25. Ordinul directorului general al S.A. „Moldtelecom” nr.500 din 01.07.2010 (abrogat prin Ordinul nr.794 din 26.07.2012). [↑](#footnote-ref-25)
26. Ordinul directorului general al S.A.„Moldtelecom”nr.105a din 11.03.2011 „Cu privire la aprobarea costurilor serviciilor publice de telecomunicații”. [↑](#footnote-ref-26)
27. Ordinul MTIC nr.106 din 20.12.2010 „Cu privire la aprobarea reglementărilor tehnice”. [↑](#footnote-ref-27)
28. Legea privind calitatea în construcții nr.721-XIII din 02.02.1996. [↑](#footnote-ref-28)
29. Ordinele directorului general al S.A.„Moldtelecom” nr. 48 din 12.02.2009 și nr.315 din 30.07.2009. [↑](#footnote-ref-29)
30. Hotarîrea Curții de Conturi nr.6 din 28.02.2008 privind Raportul auditului de atestare la S.A. „Moldtelecom” pe perioada anilor 2006-2007 (9 luni) și Hotărîrea Curții de Conturi nr.77 din 22.12.2011 privind Raportul auditului la Societatea pe Acţiuni „Moldtelecom” pentru anii 2009-2010. [↑](#footnote-ref-30)
31. Legea privind achiziţiile publice nr. 96-XVI din 13.04.2007. [↑](#footnote-ref-31)