Перевод

**Утвержден**

**Постановлением Счетной палаты**

**№19 от** **15.04.2013**

**ОТЧЕТ**

**аудита эффективности о финансовом воздействии, вытекающим из тарифной политики АО „Moldtelecom”**

**СПИСОК АББРЕВИАТУР**

|  |  |
| --- | --- |
| НАРЭКИТ | Национальное агентство по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (по случаю – Агентство) |
| ГБСС | Государственный бюджет социального страхования |
| НМСК | Национальная медицинская страховая компания |
| СНГ | Сообщество независимых государств |
| FTTB | Волокно к зданию (Fiber to the Building) |
| FTTH | Волокно к дому (Fiber to the home) |
| IPTV | Телевидение посредством интернета |
| LRIC | **Долгосрочные инкрементальные затраты (Long-Run Incremental Cost)** |
| МИТС | Министерство информационных технологий и связи |
| NGN | Сети последующего поколения (Next Generation Network) |
| ВВП | Внутренний валовой продукт |
| ТИК | **Технология информации и коммуникаций** |
| UMTS | Универсальная мобильная система электросвязи |
| ARPU | Средний доход на одного пользователя |

**ОБОБЩЕНИЕ**

**Электронные коммуникации представляют собой область инфраструктуры, которая обеспечивает развитие не только дополнительных индустрий из сектора технологии информации и коммуникаций, но и из других секторов экономики страны.**

**В контексте развития информационных экономик и технологического прогресса важность сектора электросвязи непрерывно повышается. По существу, уровень развития сектора электросвязи и услуг, оказываемых компаниями из данной области, характеризует инвестиционную привлекательность страны. Несмотря на то, что в Республике Молдова данная область стабильно развивается, сквозь призму удельного веса в ВВП ее рейтинг на международном уровне является низким. В этом отношении Республика Молдова расположена на 62 месте (из общего числа 154 государств), согласно классификации развития сектора ТИК (2011)[[1]](#footnote-1), она обходит большинство стран Европы (за исключением Албании – 80 место, Грузии – 73 место, Украины – 76 место). Вместе с тем Молдова является частью группы 5 значительных лидеров по этому разделу в пространстве СНГ.**

**Аудит эффективности о финансовом воздействии, вытекающим из тарифной политики АО „Moldtelecom”, был инициирован с целью оценки ситуации в этой области за период 2011-2012 годов, особенно относительно:**

* + - * влияния политик государства в области тарифного регламентирования услуг э**лектронных коммуникаций;**
      * регламентирования тарифных политик АО **„Moldtelecom” (далее – Общество), механизмов и процедур, применяемых субъектом, а также релевантности их внедрения; оценки эффективности предоставляемых услуг и принятия мер для реализации предложенных задач для каждой области деятельности Общества, как фиксированной связи, мобильной связи, IPTV** и услуг передачи данных;
* финансово-**экономических показателей объекта за период 2011-2012 годов в результате применения тарифов на оказываемые услуги сквозь призму установленных политик и регламентирования тарифов в данной области компетентными органами**;
* **выявления трудностей и анализа причин, которые привели к ряду несовершенств при регламентировании тарифов;**
* **оценки эффективности произведенных инвестиций в соответствии с установленными сроками и определенными целями путем анализа прогнозируемых показателей в рамках инициирования инвестиций.**

В результате аудиторских действий были выявлены трудности и причины, которые обусловили некоторые несовершенства при регламентировании/применении тарифов э**лектронных коммуникаций**, а также риски и резервы относительно **воздействия тарифной политики на финансовые результаты субъекта, слабые пункты в процессе регламентирования тарифов по видам услуг, которые определили получение отрицательных результатов или ограничили эффективность оказываемых услуг и реализацию мер для достижения предложенных задач для каждой области деятельности Общества: фиксированной связи, мобильной связи, IPTV** и услуг передачи данных.

**Констатации аудиторской миссии**:

* ***Политики государства в данной области требуют улучшения путем устранения факторов, которые делают трудным их внедрение. Так:***
* несмотря на то, что в Стратегии развития области **электросвязи** (далее – Стратегия) были установлены приоритеты развития области, она не охватывает соответствующие показатели и задачи секторов, что усложняет оценку результатов ее внедрения;
* анализ стратегических задач, направлений действий и деятельности по внедрению Стратегии свидетельствует, что она содержит устаревшую систематизацию данных (за период 1996-2004 годов) и не рассматривает концепции, характерные современному этапу развития сектора ТИК (широкую полосу, IPTV, новые технологии), не содержит четкие показатели по мониторингу, потребность и порядок/источники финансирования, не определяет преимущества развития сектора ТИК и не устанавливает четкую базу функционирования инфраструктуры электросвязи, которые бы удовлетворяли на длительный период, эффективно и экономно потребности в этой области;
* до марта 2013 года ответственные органы не внесли Правительству предложения по изменению законодательных актов в целях повышения эффективности системы стратегического планирования, совершенствования законодательно-нормативной базы по документам политик в области э**лектронных коммуникаций**;
* в отсутствие Национальной программы по внедрению универсальной услуги до настоящего времени Национальное агентство по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (по случаю – Агентство) не завершило разработку и не утвердило Положение об универсальной услуге, как было установлено ст.66(4) Закона об э**лектронных коммуникациях**[[2]](#footnote-2), которое бы определило условия и порядок предоставления универсальной услуги, назначение поставщиков этой услуги и механизм финансирования и возмещения чистых затрат на предоставление услуги.
* ***Тарифное регламентирование в АО „Moldtelecom” установлено тарифами, утвержденными Агентством, а также утвержденными Обществом. Так, аудитом установлены некоторые неопределенности в тарифном регламентировании, а также сложности, связанные с неэффективной деятельностью системы внутреннего контроля в Обществе, которые выражаются в следующем:***
* **неориентирование тарифов к стоимости на услуги фиксированной связи для конечных потребителей обусловило получение убытков от оказания этих услуг. Вместе с тем в соответствии с Законом об электронных коммуникациях Агентство должно разработать методологию по установлению тарифов на услуги фиксированной связи, поставляемые конечным потребителям, что не было реализовано, и в результате АО** „Moldtelecom” не разработало и не утвердилосоответствующим образом **тарифы;**
* хотя АО **„Moldtelecom” разработало и ведет раздельный бухгалтерский учет с составлением соответствующих отдельных отчетов, оно не может направить Агентству для утверждения проекты по изменению тарифов на услуги розничной фиксированной связи, так как отсутствует методология по установлению цен и тарифов на услуги фиксированной связи, которая должна быть утверждена Агентством. Путем разграничения бизнес-единиц Общество будет использовать полученные результаты за предыдущие отчетные периоды для оценки затрат и тем самым тарифов на услуги фиксированной связи в соответствии с методологией, утвержденной Агентством в этом отношении**;
  + постоянные затраты на услуги мобильной связи и передачи данных регламентированы приказами генерального директора Общества, которые не во всех случаях учитываются. Несмотря на то, что АО „Moldtelecom” должно ежегодно пересчитывать после составления финансового отчета за предыдущий период себестоимость услуг мобильной связи, услуг передачи данных и **IPTV, это не было выполнено,** себестоимость их на 2012 год не была соотнесена с финансовой отчетностью за 2011 год;
  + отмечается необходимость реализации и внедрения карточек взаимодействия между подразделениями Общества по разделу определения, утверждения и применения тарифов, которые четко определят оборот информации, передачу и эффективное использование данных со ссылкой на затраты, актуализацию, проверку и изменение тарифов;
  + **для надлежащего управления тарифами, минимизации связанных с ними рисков и повышения эффективности результатов необходимо улучшить процедуры системы внутреннего контроля в рамках Общества;**
  + Общество не проводит аудиторские миссии согласно годовому плану. Вместе с тем за 2011 год не располагает аргументированием по установлению приоритетов, связанных с рисками, таким образом, обоснование годового плана аудита не оправдано путем сосредоточения миссий внутреннего аудита на областях повышенного риска;
  + отсутствие анализа соответствующих рисков Общества обуславливает неидентификацию всех возможных деятельностей аудита, несоответствующую квантификацию зон риска с повышенным воздействием и фактически неэффективное планирование средств аудита для неприоритетных зон аудита. Так, в нарушение регулирующей базы субъекта регистр рисков не заполнен с 2010 года (I квартала);
  + неактуализация регистра рисков влечет за собой отсутствие их иерархии, так как неизвестно, какие риски управляются первостепенно или являются заниженными, а также не оценены расходы, связанные с их управлением;
  + в нарушение методических рекомендаций относительно процедур администрирования рисками, утвержденных Приказом генерального директора АО „Moldtelecom” №32 от 31.01.2009, подразделения центрального аппарата Общества не представляют ежемесячно информации о возможностях, выявленных и оцененных рисках;
  + отмечается необходимость разработки АО „Moldtelecom” последовательного плана менеджмента в рамках аутсорсинга ряда операционных компонентов с повышенным уровнем сложности относительно соотношений между сторонами на поставляемые услуги с целью осуществления мониторинга услуги, предоставляемой поставщиком, полностью (на всех этапах), а также тщательного планирования сотрудничества с внешними специалистами, которые являются поставщиком и др.. Считается целесообразным правильно выявить всех потенциальных участвующих сторон и элементов при запуске новой услуги, а также обеспечить прозрачность в распределении между партнерами доходов от применения контрактованной услуги.
* ***Общество имеет резервы по разделу обеспечения прозрачности, экономичности и эффективности осуществления инвестиций. В этом аспекте отмечается:***
  + наличие рисков нереализации закупок АО „Moldtelecom” сквозь призму прозрачности, экономичности и эффективности закупки товаров, строительных работ. В этом отношении Общество должно пересмотреть и завершить регламентированные положения по равному обращению, беспристрастности и недискриминации относительно всех имеющихся на рынке экономических операторов;
  + внутренние положения и процедуры по закупкам услуг и работ путем преимущественной контрактации **„добросовестных”** экономических агентов не обеспечивают прозрачность и экономичность проведения закупок;
  + **некоторые строительные работы не соответствуют работам, изложенным в техническом задании (включенные работы по ремонту крыши были заменены на другие виды работ) при ремонте помещений и фасада одного объекта недвижимости, акты приема-передачи выполненных работ не сопровождены соответствующими обоснованными документами, которые подтверждают стоимость использованных материалов в соответствии с заключенным договором;**
  + **как отдельная проблема, отмечается неокупаемость в ожидаемом периоде инвестиций, ориентированных на предоставление услуг мобильной связи (проект 3G), что обусловило Общество запрогнозировать сроки их окупаемости на долее длительный период.**

**ВВЕДЕНИЕ**

Основные задачи АО „Moldtelecom” установлены в документах политик развития, которые предусматривают изменение корпоративной культуры, модернизацию деловой практики, сохранение позиции лидера на рынке и ориентирование на инвестиции. Они включают цели, которые связаны с каждой областью: **фиксированной связью, мобильной связью, IPTV** и услугами передачи данных.

Важно, чтобы регламентирование этих политик на уровне отрасли и национальной экономики соответствовало стандартам качества, как предусматривает нормативная база*[[3]](#footnote-3)*:

* ***стабильность –*** ориентированиена рыночные требования; соответствие принципам прогнозируемости, прозрачности принятия решений и прозрачности регулирования; защиты интересов общества;
* ***эффективность затрат*** – выбор наименее затратного решения четко определенной задачи;
* ***гибкость и эффективность*** *–* адаптируемость к ситуации и установление критериев при определении эффективности;
* ***пропорциональность*** *–* обеспечение пропорциональности интересов общества и защиты прав предпринимателей.

***Институциональная база***

Основные участники, вовлеченные в продвижение политики государства на услуги в области э**лектронных коммуникаций,** представлены ниже на схеме:

***Источник:*** Законодательная база

В настоящее время тарифы, применяемые Обществом на публичные услуги фиксированной связи, установлены в соответствии с методологией расчета тарифов на публичные услуги электросвязи и информатики, утвержденные Положением о тарифах на публичные услуги электросвязи и информатики[[4]](#footnote-4).

Согласно постановлениям административного совета НАРЭКИТ, АО „Moldtelecom” было определено в качестве имеющего значительное влияние на рынке ТИК, имеющего цель обеспечения прозрачности при взаимоподключении или доступе к сетям э**лектронных коммуникаций**, недопущения недискриминации при взаимоподключении или доступе к сетям (принцип гарантирован законом[[5]](#footnote-5)), разграничения доходов и расходов отдельно по видам услуг, осуществления мониторинга окупаемости инвестиций, осуществление контроля над тарифами и составление их в зависимости от затрат, поставка всем информации, служащей в качестве базы для установления и обоснования тарифов и др.

Общество осуществляет деятельность в условиях регламентирования некоторых тарифов НАРЭКИТ, а утверждение тарифов на публичные услуги связи, поставляемые физическим лицам на рынке фиксированной связи, осуществляется при консультации с Правительством.

**Важная роль АО „Moldtelecom” в секторе ТИК определена позицией лидера на рынке услуг фиксированной связи (установка линий постоянного доступа, доступ к сети фиксированной связи, местные звонки с фиксированной на фиксированную связь, звонки с фиксированной на мобильную связь, национальные переговоры в фиксированной сети, международные переговоры в фиксированной сети) и услуг доступа к интернету в широкой полосе. В то же время Общество предоставляет и *оптовые***[[6]](#footnote-6) **услуги, которые охватывают: телефонные услуги местного и национального происхождения, услуги по завершению местного и национального вызова, общий/частичный доступ к абонентскому шлейфу, доступ типа** bitstream, оптовые услуги сети арендованных национальных линий - **конечных** сегментов, услуги по з**авершению голосового звонка в сети мобильной связи,** оптовые услуги сети арендованных национальных линий - магистральных **сегментов, транзит местных и национальных звонков.**

В целях определения поставщиков, имеющих значительное влияние по оказанию услуг ТИК, Агентство выявляет релевантные рынки, а в целях обеспечения конкурентоспособности применяет, поддерживает, изменяет или отзывает специфические предварительные обязательства в отношении поставщиков на соответствующих рынках. Ситуация об идентифицированных рынках, отнесенных к ним услугам и специфических обязательствах отражена в таблице №1.

**Таблица №1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рынок** | **Услуги** | **Обязательства** |
| **Рынок 1:** Доступ конечных потребителей, физических и юридических лиц к фиксированным постам публичной телефонной сети | Установка линий постоянного доступа; доступ к сети фиксированной связи (для пользователей); услуги фиксированной связи: звонки с фиксированной на мобильную связь, местные звонки с фиксированной на фиксированную связь, национальные переговоры в фиксированной сети, международные переговоры в фиксированной сети | * Ориентировать тарифы на розничные услуги фиксированной связи к себестоимости; * Вести раздельный бухгалтерский учет; * Публиковать ежегодно до 31 мая следующего за отчетным годом отдельные отчеты по видам аудитируемых услуг в соответствии с требованиями указанных инструкций; * Направить Агентству для утверждения некоторые виды тарифов на услуги фиксированной связи. |
| **Рынок 2:** Инициирование звонков на фиксированный пост из публичной сети фиксированной связи | Услуги вызовов местного и национального происхождения | * Обеспечить доступ и использование специфических элементов сети, в том числе взаимоподключение с целью инициирования звонков; * Обеспечить прозрачность, в том числе публикацию примерного предложения для взаимоподключения; * Недопущение дискриминации; * Обеспечение контроля над ценами, в том числе обоснование цен в зависимости от затрат; * Отдельный бухгалтерский учет. |
| **Рынок 3:** Завершениеголосовых звонковв индивидуальных сетяхфиксированной связи | Услуги по завершению местного и национального звонка |
| **Рынок 4:** Оптовый доступк инфраструктуре сети на фиксированный пункт | Общий/частичный доступ к абонентскому шлейфу |
| **Рынок 5:** Оптовый доступк коммуникациям в широкой полосе | Доступ типа bitstream |
| **Рынок 6:** Оптовая поставка некоторых конечных сегментов арендованных линий, независимо от использованной технологии, для предоставления в распоряжение арендованных или резервных мощностей | Оптовые услуги сети национальных арендованных линий - конечных сегментов |
| **Рынок 7:** Завершениеголосовых звонковв индивидуальных сетяхмобильной связи | Услуги по завершению голосового звонка в сети мобильной связи |
| **Рынок 8:** Оптовая поставка некоторых магистральных сегментов арендованных линий, независимо от использованной технологии, для предоставления в распоряжение арендованных или резервных мощностей | Оптовые услуги сети национальных арендованных линий - магистральных сегментов |
| **Рынок 9:** Транзитные услуги трафика **в** публичной сети фиксированной связи | Транзит местных и национальных звонков |

***Источник:*** Постановления административного совета НАРЭКИТ

**Анализ рынков, услуг и обязательств, отраженных в таблице, свидетельствует об исполнении ряда условий операторами,** имеющими значительное влияние на рынке, какими являются: ориентировка тарифов на розничные услуги фиксированной связи к себестоимости и ведение отдельного бухгалтерского учета по бизнес-единицам и видам услуг.

Согласно данным НАРЭКИТ, в **2011 году АО „Moldtelecom” занимало удельный вес в размере 36% в общих доходах, реализованных в области электронных коммуникаций, зарегистрировав значительную долю инвестиций в области – в размере 841,0 млн. леев или 46,5% от общих инвестиций в области.**

**Анализ доходов за аудитируемый период показывает, что тарифные доходы Общества имели тенденцию роста, увеличившись на 44,2 млн. леев (с 2236,2 млн. леев – в 2011 году до 2280,4 млн. леев – в 2012 году). Политики деятельности Общества были направлены на расширение ассортимента услуг и базы абонентов, развитие сети доступа на основе оптического волокна, реализации стратегии с целью повышения качества оказываемых услуг.**

**Область политик развития деятельности АО „Moldtelecom” представлена Приоритетными направлениями развития Общества на период 2010-2014 годов, а финансово-экономические показатели утверждались ежегодно в соответствии с бизнес-планами Общества.**

**С целью обеспечения адекватной организационной поддержкой и квалифицированным персоналом, а также с целью повышения эффективности деятельности Общества был разработан План оптимизации организационного менеджмента АО „Moldtelecom” на период 2010-2014 годов, направленный на сохранение позиций на рынке услуг электронных коммуникаций путем применения соответствующих коммерческих процедур, развития услуг на основании новых технологий, совершенствования корпоративной и организационной культуры.**

**ОБЛАСТЬ И ПОДХОД К АУДИТУ**

**В контексте важности преобразований области ТИК из экономики республики и занятия АО „Moldtelecom” важной позиции на рынке фиксированной связи, передачи данных, предоставления услуг по доступу к инфраструктуре и взаимоподключению сетей для различных операторов, Счетная палата приняла решение о проведении аудита эффективности с целью оценки тарифной политики для определения наличия возможных проблем, трудных/неопределенных ситуаций, в том числе связанных с областью законодательной базы, а также выявления/определения рисков и резервов над финансовым воздействием, вытекающим из тарифной политики Общества. Аудит также оценил полученные результаты сквозь призму реализованных достижений в контексте экономичности, эффективности и результативности путем сравнения реальной ситуации с установленными критериями/целями, с внесением предложений по улучшению/решению установленных проблем. Аудиту по мере необходимости оказали содействие специалисты НАРЭКИТ.**

**Подход аудита основывался на проверке и анализе документов политик, регулирующей базы, административных актов руководящих органов Общества, общения и интервьюирования ответственных лиц с целью формулирования выводов, основанных на констатациях.**

**Аудит имел целью оценить регламентирование тарифных политик, механизмов и процедур, применяемых АО „Moldtelecom”, соответствие их внедрения, а также выявить трудности и проанализировать причины, которые обусловили некоторые несовершенства.**

**Основная цель аудита: В результате применения тарифной политики АО „Moldtelecom” получило положительное воздействие на финансовые результаты?**

**Область применения и методология аудита представлены в приложении №1.**

**КОНСТАТАЦИИ, ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ**

* **Ситуация, эволюция и влияние политик государства в области тарифного регламентирования услуг** э**лектронных коммуникаций**

Законодательная и регулирующая база, связанная с данной областью, представлена законодательно-нормативными актами, утвержденными Парламентом, Правительством, центральным отраслевым органом (МИТС) и регулирующим органом (НАРЭКИТ), а именно: Законом об э**лектронных коммуникациях, Положением** НАРЭКИТ, Национальной политикой в области электросвязи, Стратегией развития в области электросвязи (далее - Стратегия) и др.

Аудит отмечает, что в качестве целей Национальной политики в данной области[[7]](#footnote-7) на аудитируемый период были установлены:

* постепенная либерализация рынка электросвязи путем устранения монополии в оказании услуг электросвязи и создания свободного рынка электросвязи к концу 2003 года;
* обеспечение равных условий всем участникам свободного рынка электросвязи;
* создание современной инфраструктуры электросвязи в Республике Молдова;
* обеспечение населения широким ассортиментом услуг электросвязи высокого качества по доступным ценам с учетом принципов универсальной услуги.

Стратегия развития в области электросвязи[[8]](#footnote-8) установила приоритеты развития области за последние 10-15 лет и предложила систематизацию действий, предназначенных обеспечить создание условий и формирование механизмов непрерывного развития сектора для его интегрирования в общую информационную инфраструктуру.

С целью внедрения Стратегии, а также направлений действий были определены основные пути развития отрасли, какими являются: разделение функций по управлению, регулированию и операционных функций; гармонизация законодательной базы и национальной регулирующей базы с европейской базой; гармонизация основных компонентов национальной системы электросвязи с компонентами европейской системы путем: внедрения универсальной услуги, имеющей цель обеспечить доступ к услугам сельского населения, учитывая их доходы и фактические затраты; развития сетей электросвязи; взаимоподключения сетей; внедрения стандартов; качественного оказания услуг и продукции; развития тарифной политики с балансированием интересов операторов и предоставляющих услуги с конечными пользователями и т.д..

* Отмечается, что, несмотря на то, что положениями Стратегии были установлены приоритеты развития области, они не охватывают соответствующие показатели и задачи сектора, оценка результатов их внедрения была сложной. Анализ стратегических задач, направлений действий и деятельности по внедрению Стратегии свидетельствует, что она представляет устаревшую систематизацию данных (за период 1996-2004 годов) и не охватывает концепции, характерные современному этапу развития сектора ТИК (широкая полоса, IPTV, новые технологии), не содержит четкие показатели по мониторингу, потребность и порядок/источники финансирования, не определяет преимущества развития сектора ТИК и не устанавливает четкую базу функционирования инфраструктуры электросвязи, которые бы удовлетворяли на длительный период, эффективно и экономно потребности в этой области;

В мае 2012 года МИТС инициировало разработку проекта Стратегии роста конкурентоспособности информационных технологий и коммуникаций на 2012-2015 годы, в октябре 2012 года она была отозвана из Парламента по причине неактуализации данных, находящихся в основе ее разработки (2008-2009 годы).

В целях повышения эффективности системы стратегического планирования, совершенствования законодательно-нормативной базы относительно документов политик, Правительство Постановлением №796 от 25.10.2012 „О признании утратившими силу некоторых нормативных актов Правительства” отменило и Постановление №975 от 13.09.2001 „Об утверждении Национальной политики в области электросвязи”. Также центральные специализированные органы должны внести предложения по изменению законодательных актов с предложенной целью.

Аудитом установлено, что до марта 2013 года ответственные органы не выполнили, согласно функциональным обязанностям, положения указанного постановления.

Согласно законодательным положениям[[9]](#footnote-9), **универсальная услуга электросвязи** представляет собой минимальный набор услуг определенного уровня качества, доступных всем конечным пользователям независимо от их географического местонахождения и в соответствии со специфическими национальными условиями. Исходя из политик государства, определяющих стратегию и механизм реализации данной услуги, она была установлена как актуальная задача, в том числе из имеющихся соображений значительной части населения, имеющего доходы ниже потребительской корзины.

Отмечается, что в отсутствие Национальной программы по внедрению универсальной услуги до настоящего времени Агентство не утвердило Положение об универсальной услуге, как установлено ст.66 (4) Закона об э**лектронных коммуникациях, которое определит у**словия и порядок предоставления этой услуги, назначение поставщиков, механизм финансирования и возмещения чистых затрат на предоставление этой услуги.

*В этом аспекте Счетная палата Постановлением №77 от 22.12.2011[[10]](#footnote-10) потребовала от МИТС внести в Правительство проект Стратегии по развитию сектора информационной технологии и коммуникаций с целью обеспечения применения Национальной программы по внедрению универсальной услуги, а НАРЭКИТ должно обеспечить создание национальными операторами фонда универсальной услуги, что не было реализовано.*

МИТС проинформировало Счетную палату о том, что действия по формированию минимального набора универсальной услуги, а также определение ее поставщика не были выполнены. Вместе с тем МИТС разработало проект Национальной программы по внедрению универсальной услуги, которая в соответствии с Планом деятельности МИТС на 2013 год должна быть разработана и представлена Правительству на утверждение до конца апреля текущего года.

НАРЭКИТ также проинформировало Счетную палату о разработке и публикации на своем сайте для публичных консультаций проект Положения об универсальной услуге, однако утверждение ее было приостановлено из-за отсутствия Национальной программы по внедрению универсальной услуги.

***В контексте изложенного делается вывод, что хотя политики государства охватывают показатели и задачи по развитию области*** *э****лектронных коммуникаций, имеются и некоторые факторы, которые делают трудным их внедрение, а также эффективную реализацию задач. Создавшаяся ситуация определена особенно отсутствием актуализированной Стратегии развития области*** *э****лектронных коммуникаций****,* ***в результате реализации которой будут получены ожидаемые результаты.***

* **Тенденции финансово-экономических показателей, зарегистрированные Обществом в результате применения тарифов**

***Несмотря на то, что тарифные доходы АО „Moldtelecom” увеличились, чистая прибыль Общества в 2012 году по сравнению с 2011 годам снизилась на 89,5 млн. леев, данная ситуация обусловлена повышенным темпом роста затрат, наиболее значительный удельный вес был установлен по износу долгосрочных активов (74,8 млн. леев).***

**В результате финансово-экономической деятельности в 2012 году АО „Moldtelecom” получило тарифные доходы в сумме 2280,4 млн. леев или на 2% больше, чем в 2011 году, ситуация отражена в таблице №2.**

**Таблица №2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателей** | **2011 год** | | | **2012 год** | | | **Отклонения, фактически 2012/2011** | |
| **запрогно-зировано** | **факти-чески** | **удель-ный вес, %** | **запрогно-зировано** | **факти-чески** | **удельный вес, %** | **+/-** | **%** |
|  | **Доходы от основной деятельности – млн. леев** | **2 400,1** | **2 236,2** | **100** | **2 253,8** | **2 280,4** | **100** | **44,1** | **102** |
| 1. | От междугородних и международных переговоров | 577,1 | 521,1 | 23 | 470,4 | 468,1 | 21 | -53,0 | 90 |
| 2. | Взаимоподключение с операторами GSM | 27,7 | 25,6 | 1 | 17,5 | 17,3 | 1 | -8,3 | 67 |
| 3. | Взаимоподключение с местными операторами | 3,2 | 3,0 | 0 | 3,2 | 3,5 | 0 | 0,6 | 119 |
| 4. | Международный входящий трафик | 642,4 | 643,9 | 29 | 608,1 | 615,9 | 27 | -28,0 | 96 |
| 5. | Аренда каналов | 34,2 | 27,5 | 1 | 28,8 | 27,7 | 1 | 0,2 | 101 |
| 6. | Услуги по передаче данных и IPTV | 391,8 | 392,3 | 18 | 474,8 | 479,8 | 21 | 87,5 | 122 |
| 7. | Другие доходы | 5,4 | 5,0 | 0 | 5,8 | 6,2 | 0 | 1,2 | 123 |
| 8. | Телеграфный доход (итого) | 1,0 | 0,9 | 0 | 0,9 | 1,0 | 0 | 0,1 | 113 |
| 9. | Доход ГТС/СТС | 307,5 | 292,2 | 13 | 268,8 | 277,4 | 12 | -14,8 | 95 |
| 10. | Телевидение | 0,5 | 0,5 | 0 | 0,6 | 0,5 | 0 | 0,0 | 99 |
| 11. | Мобильная связь | 177,0 | 118,4 | 5 | 192,3 | 158,6 | 7 | 40,2 | 134 |
| 12. | Внутренние расчеты | 232,3 | 205,8 | 9 | 182,5 | 224,3 | 10 | 18,5 | 109 |

***Источник:*** Отчеты о деятельности АО „Moldtelecom” за 2011-2012 годы

**Согласно данным из таблицы, наибольший удельный вес (27,0%) в структуре полученных от оказания услуг доходов в 2012 году приходится на *доходы, полученные от международного входящего трафика*, который снизился на 2 процентных пункта (28,0 млн. леев) в результате постоянного снижения международного входящего трафика (с 476,8 млн. минут – в 2011 году, до 425,7 млн. минут – в 2012 году). Снижение трафика и, соответственно, доходов было связано и с заменой услуг фиксированной связи на мобильную связь и другими возможностями связи, этот процесс характерен и на общем уровне. Снижение доходов АО „Moldtelecom” по этому разделу вследствие снижения числа абонентов связано и с миграцией трафика к альтернативным операторам фиксированной связи.**

**В аудитируемом периоде деятельность Общества характеризовалась повышением *доходов от услуг по передаче данных и IPTV* на** 87,5 млн. леев, удельный вес которых в 2012 году (21,0%) был на одном уровне с удельным весом доходов от междугородних и международных переговоров. Вместе с тем увеличился и среднемесячный доход на одного абонента (ARPU) - на 4,9 леев на услуги broadband и на 2,4 леев – на IPTV. Так, доходы от этих услуг благотворно повлияли на увеличение прибыли Общества.

Также на финансовый результат Общества повлияли и *доходы, поступившие от мобильной связи*, которые в 2012 году возросли на 40,2 млн. леев в результате увеличения числа абонентов (с 225,4 тыс. абонентов – в 2011 году до 316,0 тыс. абонентов – в 2012 году). Одновременно в этом периоде Обществом на 33,7 млн. леев не был достигнут уровень доходов по этим услугам, запланированный в бизнес-плане. Эта ситуация была обусловлена невыполнением прогноза числа абонентов на 42,1 тыс. абонентов и необеспечением прогнозируемого уровня месячного дохода на абонента (на 8,4 леев).

*Доходы, связанные с городской/сельской телефонной связью (ГТС/СТС*) снизились в **2012 году на** 14,8 млн. леев, что имело отрицательное воздействие на финансовый результат субъекта.

Динамика доходов по оказанным АО **„Moldtelecom” услугам определена эволюцией числа абонентов соответствующих услуг, а также связанным с ним трафиком, ситуация отражена в диаграмме №1**.

**Диаграмма №1**

***Источник:*** Отчеты о деятельности АО „Moldtelecom” за 2011-2012 годы

Анализ данных из диаграммы свидетельствует, что ***число абонентов фиксированной связи* в 2012 году снизилось на 4,0 тыс. абонентов по сравнению с 2011 годом и на 0,5 тыс. абонентов по сравнению с 2010 годом. В этом контексте отмечается, что согласно данным Агентства о деятельности операторов фиксированной связи, тенденция роста числа абонентов связана исключительно с 26 альтернативными операторами, которые подсоединили к своим сетям** 29,9 тыс. новых клиентов. Так, на конец 2012 года АО „Moldtelecom” зарегистрировало 1123,2 **тыс. абонентов** (93,2% из общего числа **абонентов), а альтернативные операторы** – 82,6 **тыс. абонентов** (6,8%). В то же время Общество в 2012 году зарегистрировало ARPU по фиксированной связи в сумме 111,5 леей или на 69 леев больше, чем доход, полученный **альтернативными операторами. Вместе с тем этот показатель снизился в** 2012 году на 6,4%, в то время как у **альтернативных операторов возрос на** 0,3 %. В это же время трафик происхождения фиксированной связи снизился всего на 306,6 млн. минут (или на 11,1%) и, соответственно, на абонента – с 538 минут в 2011 году до 452 минут в 2012 году, ситуация отражена в диаграмме №2.

**Диаграмма №2**

***Источник:*** Отчеты о деятельности АО „Moldtelecom” за 2011-2012 годы

**В 2012 году *число абонентов услуг по передаче данных* увеличилось на 15,7% (38,7 тыс. абонентов) по сравнению с 2011 годом, на конец 2012 года их число составило** 285,3 тысяч (согласно Стратегии Общества – 256,3 тыс. абонентов) вследствие расширения услуг IPTV, использования новых технологий при предоставлении услуг, развития сети **MaxFiber. Из общего числа абонентов на сельскую местность** **приходится** 129,9 **тыс. абонентов. В то же время уровень проникновения услуг** broadband (интернета) увеличился с 7,2% на 100 жителей – на конец 2011 года, до 8,4 % - на конец 2012 года.

**Отмечается, что в 2012 году значительно возросло *число абонентов услуг мобильной связи* – на 184,7 тыс. абонентов по сравнению с 2010 годом и на 90,6 тыс. абонентов по сравнению с 2011 годом. Вместе с тем, согласно данным из статистического отчета (CE-3), *число абонентов, которые не могут квалифицироваться как активные* в соответствии с установленными критериями, однако которым поставщик сохраняет возможность осуществлять и/или получать вызовы, в том числе абоненты, которые временно законсервировали услуги, или другие категории абонентов***[[11]](#footnote-11)***, по состоянию на 31.12.2012 указывает цифру 99,9 тысяч или 31,6% от общего числа абонентов. Так, фактическими получателями услуг мобильной связи являются 306,1 тыс. абонентов, из которых 34,9 тыс. абонентов являются получателями услуг доступа к мобильному интернету.**

**Хотя число абонентов мобильной связи возросло, аудит отмечает недостатки по разделу расторжения договоров, связанных с этими услугами. Несмотря на то, что удельный вес этого факта является значительным, в результате реализации ряда действий эта ситуация находится на пути восстановления. Так, ситуация об эволюции удельного веса уровня расторгнутых договоров по сравнению с новыми подключениями к этим услугам свидетельствует, что их удельный вес в 2011 году составил 16,9%, а в 2012 году – 11,7%. ARPU, связанный с этой услугой, снизился в 2012 году на 12,2 леев (18,9 %), Общество не достигло запланированного уровня по этому показателю (на 8,4 леев).**

**Анализ затрат и расходов Общества отмечает, что они возросли в 2012 году по сравнению с 2011 годом на 100,4 млн. леев, что обусловило снижение прибыли. Увеличение расходов было связано особенно с повышением материальных затрат (на** 25,4 млн. леев), на них преимущественно повлияли расходы, связанные с оборудованием терминалов (телеприставки, модемы, мобильные телефоны, предоставленные в пользование абонентам).

Вместе с тем Общество имеет исторические запасы материалов, которые состоят преимущественно из кабеля (50 видов стоимостью 2,8 млн. леев), который не соответствует необходимому качеству для текущего использования. Данная ситуация была рассмотрена на совете Общества и было принято решение, что цена продажи материалов не должна быть меньше, чем цена содержащихся в них цветных металлов и металлолома.

В аудитируемом периоде *износ долгосрочных активов* увеличился на 74,8 млн. леев в результате объема инвестиций, произведенных Обществом за последние годы. Структура и эволюция затрат Общества отражены в таблице №3

**Таблица №3**

(млн. леев)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателей** | **2011** | | | **2012** | | | **Отклонение 2012/2011** |
| **план** | **факти-чески** | **удельный вес, %** | **план** | **факти-чески** | **удельный вес, %** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
| Производственные затраты | 2 156,1 | 2 084,5 | 100 | 2 148,5 | 2 184,9 | 100 | 100,4 |
| 1. Материальные затраты, МБИП, ремонты/обслуживание | 230,1 | 231,2 | 11 | 256,4 | 257,4 | 12 | 26,2 |
| *сырье, запасные части* | *29,9* | *30,4* | *1* | *25,4* | *25,4* | *1* | -5,0 |
| *электрическая энергия* | *46,4* | *46,4* | *2* | *53,5* | *53,1* | *2* | 6,7 |
| *нефтепродукты* | *12,3* | *13,3* | *1* | *13,5* | *13,8* | *1* | 0,5 |
| *тепловая энергия* | *8,5* | *8,5* | *0* | *9,0* | *8,3* | *0* | -0,2 |
| *ремонты* | *5,9* | *6,0* | *0* | *5,0* | *4,9* | *0* | -1,1 |
| *оборудование терминалов* | *43,0* | *42,5* | *2* | *78,1* | *78,5* | *4* | 36,0 |
| *техническое обслуживание* | *84,1* | *84,1* | *4* | *71,9* | *73,4* | *3* | -10,7 |
| 2. Расходы на содержание персонала | 478,7 | 437,8 | 21 | 400,4 | 382,0 | 17 | -55,8 |
| 3. Износ долгосрочных активов | 552,9 | 547,2 | 26 | 622,3 | 622,0 | 28 | 74,8 |
| 4. Услуги по охране, страхованию, аренде | 40,1 | 39,6 | 2 | 36,1 | 42,3 | 2 | 2,7 |
| 5. Проценты по кредитам | 15,4 | 15,4 | 1 | 24,3 | 24,3 | 1 | 8,9 |
| 6. Обслуживание трафика | 407,1 | 422,7 | 20 | 398,7 | 395,3 | 18 | -27,4 |
| 7. Коммерческие расходы | 91,7 | 91,1 | 4 | 124,6 | 125,8 | 6 | 34,7 |
| *- почтовые и банковские услуги* | *28,6* | *28,6* | *1* | *29,2* | *29,6* | *1* | 1,0 |
| *- публикация и продвижение* | *18,5* | *18,8* | *1* | *19,1* | *19,7* | *1* | 0,9 |
| *- субсидирование терминалов* | *43,2* | *42,9* | *2* | *75,5* | *75,5* | *3* | 32,6 |
| *- безнадежные долги* | *1,4* | *0,8* | *0* | *0,8* | *1,0* | *0* | 0,2 |
| 8. Прочие расходы | 107,8 | 93,7 | 4 | 103,2 | 111,5 | 5 | 17,8 |
| *налоги* | *5,1* | *4,9* | *0* | *6,0* | *6,0* | *0* | 1,1 |
| *спонсорство* | *5* | *3,1* | *0* | *3,0* | *2,9* | *0* | -0,2 |
| *социальные выплаты* | *27* | *21,5* | *1* | *27,9* | *26,6* | *1* | 5,1 |
| *услуги связи* | *6* | *5,8* | *0* | *5,1* | *4,8* | *0* | -1,0 |
| *аудиторские услуги* | *1,7* | *1,7* | *0* | *1,7* | *1,9* | *0* | 0,2 |
| *платежи НАРЭКИТ/МФР* | *9,1* | *7,3* | *0* | *6,9* | *7,8* | *0* | 0,5 |
| *плата на содержание* | *4,4* | *3,7* | *0* | *6,8* | *6,7* | *0* | 3,0 |
| *комиссия дилерам/услуги за возврат долгов* | *2,8* | *2,5* | *0* | *6,1* | *6,3* | *0* | 3,8 |
| *коммунальное хозяйство* | *6,9* | *6,8* | *0* | *8,0* | *8,0* | *0* | 1,2 |
| *убытки от предоставления льгот* | *27* | *25,8* | *1* | *22,7* | *24,2* | *1* | -1,6 |
| *продажа активов* | *8,8* | *7,0* | *0* | *5,0* | *11,9* | *1* | 4,9 |
| *прочие расходы* | *4,0* | *3,6* | *0* | *4,0* | *4,4* | *0* | 0,8 |
| 9. Внутренние расчеты | 232,3 | 205,8 | 10 | 182,5 | 224,3 | 10 | 18,5 |
| *Общие расходы на 1 абонента* |  | *1 238* |  |  | *1 173* |  | -65 |

***Источник:*** Отчеты о деятельности АО „Moldtelecom” за 2011-2012 годы

**Для повышения эффективности деятельности и реализации стратегических задач Общества в 2010 году был утвержден План оптимизации организационного менеджмента (2010-2014 годы). В аудитируемом периоде в этих целях были предприняты некоторые действия по оптимизации, которые снизили расходы, связанные с содержанием персонала, на 55,8 млн. леев. Снижение расходов было зарегистрировано и по другим разделам.**

**Анализ оптимизации расходов по разделу оплаты труда свидетельствует, что это было результатом преимущественного снижения рабочих на 1393 единицы и, соответственно, их фонда оплаты труда - на 24,9 млн. леев. Одновременно были перепрофилированы 600 единиц электромонтеров (рабочих) в техников (специалистов), а также 284 оператора – в консультантов продаж. Таким образом, сквозь призму укрепления/развития новых услуг электронных коммуникаций и информационных технологий число специалистов, в том числе перепрофилированных возросло с 2463 до 2956, вместе с тем было снижено 385 единиц специалистов. Также в этих целях было подвергнуто аутсорсингу много видов услуг, особенно связанных с хозяйственным обслуживанием путем делегирования соответствующих полномочий ряду специализированных компаний.**

**Ситуация о среднемесячной заработной плате по категориям работников представлена в диаграмме №3**

**Диаграмма №3**

**(тыс. леев)**

***Источник:*** Отчеты о деятельности АО „Moldtelecom” за 2011-2012 годы

**Данные из диаграммы показывают, что среднемесячная заработная плата единицы персонала в 2012 году увеличилась на 0,7 тыс. леев, в то время как руководителей подразделений возросла с 14,0 тыс. леев – в 2011 году до 15,6 тыс. леев – в 2012 году, заработная плата одного специалиста возросла незначительно (0,1 тыс. леев), а рабочих – на 0,4 тыс. леев. Таким образом, по мнению аудита, Общество оптимизировало расходы, связанные с содержанием персонала, вместе с тем увеличив и среднюю заработную плату, наибольшее повышение зарегистрировано по единицам руководителей подразделений и менеджеров (на 11,4%).**

**Аудитом установлено, что общие производственные затраты на одного абонента снизились в 2012 году по сравнению с 2011 годом на** 65,0 леев. В этом отношении анализ реализации некоторых показателей эффективности деятельности Общества в аудитируемом периоде по сравнению с предыдущими периодами свидетельствует, что субъект достигнул прогресса по эволюции числа абонентов, приходящихся на одного работника, ситуация отражена в таблице №4.

**Таблица №4**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателей** | **Единица измерения** | **Года** | | | |
| **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
| ***1*** | ***Число абонентов на одного работника*** |  | | | | |
| 1.1. | Согласно Стратегии 2010-2014 | абонент/ работник | 225 | 272 | 332 | 407 |
| 1.2. | Фактически согласно отчету руководства | абонент/ работник | 225 | 266 | 330,6 | 429,6 |
| 1.3. | Эволюция числа абонентов на одного работника в отношении к показателям из Стратегии | % |  | 97,8 | 99,6 | 105,6 |

***Источник:*** Приоритетные направления развития на 2010-2014 годы; Отчеты о деятельности АО „Moldtelecom” за 2011-2012 годы

**Согласно данным из таблицы, число абонентов на одного работника достигло уровня, запланированного в Стратегии Общества.**

***Установлено, что в аудитируемом периоде Общество оказывало услуги фиксированной связи, понеся значительные расходы*. Так, за период** 2011-2012 годов **с целью исполнения некоторых приказов бывшего Министерства транспорта и связи**[[12]](#footnote-12)АО „Moldtelecom” понесло расходы на общую сумму 50,0 млн. леев для предоставления льгот некоторым социальным слоям населения с низкими доходами в целях обеспечения их публичными телефонными услугами. Эти расходы были понесены АО „Moldtelecom”, а именно единственным оператором в условиях, в которых реально не была создана и введена в действие универсальная услуга, а также не утверждено Положение и ее функционировании, таким образом, не было определено участие национальных операторов и источники возмещения этих затрат, чем не был соблюден принцип пропорциональности и недискриминации, установленный законодательством[[13]](#footnote-13).

**Также АО „Moldtelecom” произвело *расходы, не связанные с основной деятельностью, предназначенные*** *для* ***благотворительности и спонсорства*, которые были отнесены на расходы и затраты Общества, а также взяты в расчет при установлении тарифов на оказываемые услуги, удельный вес которых незначительный. Так, в аудитируемом периоде Общество осуществило таких расходов на сумму 6,0 млн. леев, запросы по спонсорству и благотворительности были удовлетворены на основании постановлений совета Общества (5,6 млн. леев) и решений генерального директора (0,4 млн. леев), которому совет Общества предоставил это право. Действия по спонсорству и благотворительности осуществляются путем заключения договоров согласно законодательным положениям**[[14]](#footnote-14)**.**

В аудитируемом периоде Общество понесло расходы, связанные с перечислениями в *Республиканский и местные фонды социальной поддержки населения*[[15]](#footnote-15) на общую сумму 6,2 млн. леев, рассчитанные от стоимости услуг мобильной связи (249,4 млн. леев).

Вместе с тем отмечается, что согласно статистическому отчету CE-3 и отчету о деятельности Общества, составной частью при оказании услуг мобильной связи являются и *услуги по взаимоподключению* *(53,4 млн. леев),* по которым Общество не исчисляет платув указанные фонды. В этом отношении отмечается неопределенная ситуация, связанная с отсутствием положений по участию их на основании расчета услуг, связанных с оказанием мобильной связи, которая должна быть определена путем исчерпывающего регламентирования законодательной базы.

В течение 2011-2012 годов Общество, будучи одним из крупных налогоплательщиков, перечислило налоги, сборы и другие платежи в национальный публичный бюджет на общую сумму 830,0 млн. леев, ситуация отражена в таблице №5.

**Таблица №5**

*(млн. леев)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Название налогов** | **2010** | **2011** | **2012** |
| 1. | Дивиденды | 145,4  (за 2009 год) | 192,9  (за 2010 год) | 111,2  (за 2011 год) |
| 2. | Подоходный налог с заработной платы | 39.4 | 38.5 | 42.5 |
| 3. | Налог на добавленную стоимость | 91.2 | 88.6 | 76.5 |
| 4. | Налоги и сборы, перечисленные местным бюджетам | 1.9 | 1.1 | 2.6 |
| 5. | Отчисления в ГБСС и НМСК | 113.5 | 115.1 | 123.5 |
| 6. | Подоходный налог |  |  | 20.7 |
| 7. | Другие | 5.7 | 7.5 | 9.3 |
|  | **Всего** | **397.1** | **443.7** | **386.3** |

***Источник:*** Отчеты о деятельности АО „Moldtelecom” за 2011-2012 годы

Таким образом, согласно данным из таблицы, в 2012 году платежи в бюджет снизились на 12,9% (или на 57,4 млн. леев) в результате снижения прибыли, оптимизации расходов по оплате труда и др.

***Относительно тенденций экономических показателей в результате применения тарифов делается вывод, что Общество в аудитируемом периоде реализовало некоторые показатели эффективности, установленные в Стратегии и годовых бизнес планах, зарегистрировав позитивную эволюцию доходов, полученных от оказания услуг мобильной связи (134,0%), услуг от передачи данных и IPTV (122,0%), услуг по взаимоподключению с местными операторами с обеспечением увеличения числа абонентов (по мобильной связи имеются абоненты, которые не могут быть идентифицированы в качестве активных) и среднемесячного дохода на одного абонента. Вместе с тем неприведение политик государства по ориентированию тарифов к затратам, а также тенденции по ориентированию затрат к другим видам услуг, обусловили в аудитируемом периоде снижение тарифных доходов от фиксированной связи (на 53,0 млн. леев) и доходов, связанных с международным входящим трафиком (на 28,0 млн. леев), со снижением числа абонентов, а также объема услуг, что определено тенденциями в этой области.***

***Несмотря на то, что Общество запланировало и зарегистрировало уровень оптимизации расходов и затрат, темп их роста в аудитируемом периоде превысил темп роста тарифных доходов на 2,8 процентных пунктов, что указывает на необходимость дальнейшего повышения эффективности/оптимизации расходов и затрат по всем разделам.***

***В то же время Общество понесло важные расходы в результате оказания услуг фиксированной связи некоторым социально уязвимым слоям населения на основании ряда приказов МИТС.***

**Рекомендации АО „Moldtelecom”:**

**1.**Обеспечить эффективный менеджмент с целью оптимизации и рационализации расходов для снижения отрицательных факторов, которые влияют на деятельность Общества;

**2.** Развивать и разнообразить источники дохода и их размер путем получения выгоды от возможностей произведенных инвестиций, а также усилить взаимодействие по консолидации позиций, занимаемых на рынке услуг э**лектронных коммуникаций**;

**3**. Принять меры по внедрению системы измерения финансово-**экономических достижений Общества, которая бы количественно определила установленные показатели и позволила бы оценить уровень достижения задач.**

* **Ситуация по тарифному регламентированию в Обществе**

**Тарифная политика Общества определена его Стратегией, в которой установлены приоритетные направления развития на 2010-2014 годы, годовые бизнес планы и планы маркетинга, которые включают информации и сценарий по эволюции/развитию услуг в зависимости от заявок, конкурентного поведения и др..**

Область э**лектронных коммуникаций** представляет собой индустрию, в которой развитие и технологический прогресс регистрируют ускоренные темпы по появлению новых технологий, что позволяет развиваться с довольно последовательным показателем конкуренции.

Наличие на рынке множества операторов определяет АО „Moldtelecom” регламентировать свои тарифы посредством ориентирования своей тарифной политики путем поиска решений и механизмов по обоснованию тарифов в зависимости от покрытия расходов, а методология по разработке тарифов должна продвигать экономическую эффективность услуг, а также окупаемость инвестиций, реализованных по этому разделу.

Так, Общество устанавливает и изменяет тарифы на услуги мобильной связи и передачи данных для конечных потребителей в независимом порядке, тарифная политика в этом случае является свободной и не подвержена внешнему регламентированию.

Вместе с тем Агентство своими постановлениями выдвигает специальные предварительные обязательства операторам, имеющим значительное влияние на рынке завершения звонков в индивидуальных сетях мобильной и фиксированной связи[[16]](#footnote-16), которые направлены операторам мобильных сетей и операторам сетей фиксированной связи, эти цены включены в тариф, применяемый к конечному пользователю, который инициирует вызов. В 2010 году Агентство в соответствии с рекомендациями Европейской комиссии **C(2009) 3359 от 07.05.2009[[17]](#footnote-17) приняло решение об установлении тарифных плафонов для услуг по завершению звонков на уровне затрат LRIC *(Long-Run Incremental Cost – долгосрочные инкрементальные затраты)*[[18]](#footnote-18). В этом отношении Агентство инициировало снижение оптовых тарифов для завершения звонков, первая фаза снижения была проведена в 2011–2012 годах, а вторая должна быть реализована в период 2013-2014 годов. В этой фазе Агентство обязало операторов фиксированной и мобильной связи продолжать постепенное снижение тарифов по завершению звонков, чтобы к 1 июля 2014 года эти тарифы соответствовали затратам LRIC,** ситуация представлена в таблице №6.

**Таблица №6**

*(дол. США)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Название поставщика** | **На 01.01.2011** | **На 01.01.2012** | **На 01.07.2012** | **На 01.01.2013** | **На 01.07.2013** | **На 01.01.2014** | **На 01.07.2014** |
| АО „Moldtelecom" | 0,0665 | 0,0527 | 0,0461 | 0,0308 | 0,0256 | 0,0204 | 0,0153 |
| АО „Moldcell" | 0,0602 | 0,0414 | 0,0360 | 0,0308 | 0,0256 | 0,0204 | 0,0153 |
| АО „Orange Moldova" | 0,0560 | 0,0414 | 0,0360 | 0,0308 | 0,0256 | 0,0204 | 0,0153 |

***Источник:*** Постановления НАРЭКИТ

На конец этих двух фаз снижения, тариф по завершению звонков в мобильной сети уменьшится по сравнению с ситуацией 2010 года на 78%, а снижение тарифов по завершению звонков из мобильной сети на фиксированную сеть составит между 79% и 81%.

Регламентирование режима взаимоподключения имеет целью защиту интересов конечных пользователей путем продвижения конкуренции, которая должна привести к снижению цен, повышению качества и разнообразия услуг.

По разделу определения, утверждения и применения тарифов в рамках Общества аудит отмечает необходимость реализации и внедрения карточек взаимодействия между подразделениями Общества, которые четко определят оборот информации, передачу и эффективное использование данных со ссылкой на затраты, актуализацию, проверку и изменение тарифов. В настоящее время этот процесс администрируется посредством приказов генерального директора Общества, не включая и не отражая полностью оборот информации.

***Неориентирование тарифов к затратам на услуги фиксированной связи для конечных потребителей определило получение убытков от оказания этих услуг.***

**В соответствии с Постановлением административного совета НАРЭКИТ**[[19]](#footnote-19) **АО „Moldtelecom” было определено в качестве имеющего значительное влияние на рынке №1 (доступ конечных потребителей физических и юридических лиц к фиксированным постам публичной телефонной сети), для которого были установлены специальные предварительные обязательства**[[20]](#footnote-20), которые предусматривают исчисление и ориентирование тарифов на услуги фиксированной связи к средним единичным затратам, тарифы должны быть рассчитаны посредством системы раздельного бухгалтерского учета, с этой целью Агентством были разработаны соответствующие инструкции[[21]](#footnote-21).

*В этом отношении Счетная палата Постановлением №77 от 22.12.2011[[22]](#footnote-22) потребовала от НАРЭКИТ завершить внедрение Плана ребалансировки тарифов на основные публичные услуги электросвязи и информатики, с приведением их к реальной стоимости, что не было выполнено*.

В целях обеспечения прозрачности затрат, включенных в расчет тарифов, и реализации услуг в условиях недискриминации АО „Moldtelecom” разработало **Методологию по ведению раздельного бухгалтерского учета**, установив порядок отнесения затрат, доходов и капитала, осуществленных при оказании услуг, в соответствии с раздельным бухгалтерским учетом. В этом отношении были составлены раздельные финансовые отчеты с включением счетов по прибылям и убыткам, которые были представлены Агентству для информироания, а также изложены публично.

Так, в соответствии с раздельным финансовым отчетом в 2011 году бизнес-единица „Розничная продажа услуг фиксированной связи” (регламентированные услуги) зарегистрировала убытки в сумме 438,5 млн. леев. Наиболее значительные *убытки* отмечены по услугам доступа (абонемент) к сети фиксированной связи для пользователей (397,3 млн. леев) и на услуги фиксированной связи: местные звонки с фиксированной связи на фиксированную связь (362,4 млн. леев), далее на услуги звонков фиксированной связи: национальные звонки в фиксированной сети (33,3 млн. леев). Вместе с тем на услуги звонков фиксированной связи (международные звонки в фиксированной сети, звонки с фиксированной на мобильную связь) зарегистрирована значительная прибыль в сумме 216,7 млн. леев и, соответственно, 134,5 млн. леев (услуги регламентированы согласно приложению №2 к настоящему Отчету аудита).

На момент завершения настоящего отчета Методология по установлению тарифов на услуги фиксированной связи была размещена для публичного обсуждения (на странице **web Агентства). После утверждения указанной методологии будет возможным внедрение действий по ориентированию к затратам услуг фиксированной связи, поставляемых конечным потребителям АО** „Moldtelecom”.

В настоящее время на услуги фиксированной связи АО „Moldtelecom” применяет тарифы, утвержденные постановлением административного совета Агентства в 2003 году[[23]](#footnote-23).

Вместе с тем считаем уместным при утверждении новых тарифов не включать в операционные расходы на услуги фиксированной связи затраты, связанные с предоставлением премий, исчислением и выплатой штрафных санкций и других финансовых санкций, расходы, связанные со спонсорством и актами благотворительности, так как они повлияют на размер тарифа.

Аудит отмечает, что Общество путем разделения **бизнес-единиц** будет использовать результаты, полученные за предыдущие отчетные периоды, для оценки затрат и, тем самым, тарифов на услуги фиксированной связи в соответствии с Методологией, утвержденной НАРЭКИТ в этом отношении.

***Постоянные затраты на услуги мобильной связи и по передаче данных регламентируются приказами генерального директора, но не во всех случаях учитываются.***

Для определения реальных затрат на услуги мобильной связи, по передаче данных и IPTV, а также в целях разработки концепций маркетинга АО „Moldtelecom” в соответствии с Методологией расчета тарифов на услуги электросвязи и информатики[[24]](#footnote-24) утвердило нормы по выделению и распределению затрат и расходов для расчета себестоимости публичных услуг электросвязи[[25]](#footnote-25).

Несмотря на то, что АО „Moldtelecom” должно ежегодно пересчитывать после составления финансового отчета за предыдущий период[[26]](#footnote-26) себестоимость услуг мобильной связи, передачи данных и IPTV, это не было выполнено, себестоимость их на 2012 год не была приведена в соответствие к финансовой отчетности за 2011 год. Общество мотивирует этот факт незначительными отклонениями постоянных затрат на 2012 год по сравнению с 2011 годом (расчеты произведены Обществом по этому субъекту).

В то же время отмечается, что в соответствии с финансовыми отчетами услуги мобильной связи в 2011 году зарегистрировали отрицательные операционные результаты, таким образом, эта область деятельности Общества получила убытки, которые в 2011 году составили 142,1 млн. леев, что было обусловлено произведенными инвестициями, окупаемость которых связана с более длительным периодом (ситуация отражена по разделу „Инвестиции” настоящего Отчета аудита).

Вместе с тем в соответствии с раздельным бухгалтерским учетом в рамках услуг доступа к интернету в широкой полосе в 2011 году были зарегистрированы положительные операционные результаты в размере 83,0 млн. леев, ситуация отражена в таблице №7.

**Таблица №7**

*(тыс. леев)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Виды услуг** | **Доход** | **Затраты** | **Прибыль/убытки** |
| Мобильная связь | 118 406.1 | 260 519.3 | -142 113.2 |
| Интернет в широкой полосе | 347 519.2 | 264 511.4 | 83 007.8 |

***Источник:*** Раздельный бухгалтерский учет АО „Moldtelecom”

***Для надлежащего управления тарифами, минимизации связанных с ними рисков и повышения эффективности результатов необходимо улучшить систему внутреннего контроля в Обществе.***

Аудитом установлено, что Общество не реализовало запланированные аудиторские миссии согласно годовому плану, что мотивировано Обществом (в ходе опроса аудитом ответственных лиц) особенно отсутствием персонала. Так, хотя на 2011 год было запланировано для аудитирования „*Установление и применение тарифов на оказываемые услуги*”, это не было реализовано.

В то же время План аудита на 2011 год не располагает аргументированием по установлению приоритетов, связанных с рисками, таким образом, обоснование его не оправдано путем сосредоточения миссий внутреннего аудита на областях повышенного риска. Отсутствие анализа соответствующих рисков приводит к невыявлению всех возможных деятельностей аудита, ненадлежащей вкантификации зон риска с повышенным воздействием и фактически к неэффективному планированию ресурсов аудита для неприоритетных зон аудита.

*В нарушение регламентированной базы субъекта регистр рисков не заполнен с 2010 года (I квартала).* Так, риски выявлены и описаны только в тематических отчетах внутреннего аудита, устранение и уменьшение их осуществляется посредством планов действий, реализуемых миссиями внутреннего аудита.

Неактуализация регистра рисков влечет за собой отсутствие их иерархии, так как неизвестно, какие риски управляются первостепенно или являются заниженными, а также не оценены расходы, связанные с их управлением.

Вместе с тем в нарушение методических рекомендаций относительно процедур администрирования рисками, утвержденных Приказом генерального директора АО „Moldtelecom” №32 от 31.01.2009, подразделения центрального аппарата Общества не представляют ежемесячно информации о возможностях, выявленных и оцененных рисках.

***АО „Moldtelecom” располагает развитой инфраструктурой, связанной с услугами доступа к сетям и ассоциированной инфраструктурой, соответствующей требованиям Агентства, устанавливая тарифы, впоследствии применяемые просителями услуг.***

Услуги доступа к сетям и ассоциированной инфраструктуре регламентированы постановлениями НАРЭКИТ, в которых установлены максимальные плафоны на эти услуги.

Так, АО „Moldtelecom” является частью при реализации процесса взаимоподключения сетей и/или услуг, предоставляя доступ национальным операторам ТИК к сетям и ассоциированной инфраструктуре, коммерческие и технические условия были установлены в соглашениях по взаимоподключению. При проверке аудитом списка поставщиков, с которыми Общество имеет отношения по взаимоподключению, а также публичного регистра контрактованных поставщиков не установлено наличие неавторизованных поставщиков.

Анализируя международную практику с целью повышения безопасности доходов, связанных с **международным трафиком**, и учитывая небольшие объемы по сравнению с совокупными объемами операторов, АО„Moldtelecom” приняло решение по аутсорсингу услуг происхождения, транзита и завершения международного трафика внешним поставщиком услуг (Outsourcer), в октябре 2012 года с одним международным оператором был заключен договор по оказанию услуг по аутсорсингу. Подписание договора основывалось на анализе надежности концепции распределения международных голосовых услуг и было мотивировано оптимизацией расходов на обслуживание международного трафика, оптимизацией расходов на содержание персонала, уклонением от осуществления дополнительных инвестиций, минимизацией рисков, связанных с мошенническими потерями трафика, а также путем уклонения от сомнительных задолженностей.

Учитывая аутсорсинг одного операционного компонента с повышенным уровнем сложности, важно, чтобы АО „Moldtelecom” взяло бы в расчет надзор и осуществление контроля за деятельностью контрактованного поставщика (координирование корреспонденции, периодическое обновление договора и, при необходимости, конкретное определение технического задания и др.). Аудит обращает внимание на меры предосторожности относительно переданных, доступных, использованных и хранящихся данных, а также за поддержание положений о конфиденциальности[[27]](#footnote-27).

Отмечается и необходимость разработки АО „Moldtelecom” последовательного плана менеджмента соотношений между сторонами на поставляемые услуги с целью осуществления мониторинга услуги, предоставляемой поставщиком, полностью (на всех этапах), а также тщательного планирования сотрудничества с внешними специалистами, которые являются поставщиком и др.. Вместе с тем считается целесообразным правильно выявить всех потенциальных участвующих сторон и элементов при запуске новой услуги, а также обеспечить прозрачность при распределении между партнерами доходов, полученных от контрактации соответствующей услуги

***В аспекте констатаций по данному разделу*** ***делается вывод, что Общество применяет тарифы, регламентированные НАРЭКИТ, а также тарифы, установленные внутренними нормативными актами. В целях реализации политик государства, обеспечения прозрачности и ориентирования тарифов к затратам, Общество организовало ведение раздельного бухгалтерского учета, разграничив бизнес-единицы, со структуризацией доходов и затрат по видам услуг.***

***В контексте неориентирования тарифов к затратам на услуги розничной фиксированной связи, а также учитывая незавершение НАРЭКИТ положений по этому разделу, Общество получило убытки.***

***По разделу регламентирования тарифов на услуги мобильной связи и передачи данных Общество находится в ситуации, которая следует из неприведения в соответствие затрат к финансовой отчетности за предыдущий период. Тарифы на эти услуги установлены согласно поддержке, окупаемости инвестиций и модернизации сети путем оснащения их современными технологиями, применение которых в данный момент определяет получение некоторых отрицательных результатов.***

***В то же время Общество должно повысить эффективность элементов внутреннего контроля, в том числе связанных с деятельностью внутреннего аудита.***

**Рекомендации АО „Moldtelecom”:**

**4. Четко регламентировать посредством ряда исчерпывающих письменных процедур оборот информации, передачу и эффективное использование данных по затратам, осуществлять их актуализацию, проверку и изменение;**

**5.** Привести в соответствие постоянные затраты на услуги мобильной связи и передачи данных к финансовой отчетности за предыдущий период, в том числе путем системы раздельного бухгалтерского учета Общества;

**6.** Консолидировать и усилить процедуры системы внутреннего контроля путем регулярного заполнения и актуализации регистра рисков с осуществлением мониторинга их управления;

**7.** В процессе планирования миссий внутреннего аудита учитывать строгое и аргументированное разграничение зон повышенного риска, особенно со ссылкой на регламентирование и применение тарифной политики;

**8.** Обеспечивать постоянный надзор и повышение уровня информированности по рискам при аутсорсинге услуг происхождения, транзита и завершения международного трафика путем реализации в этом отношении последовательного плана менеджмента с установлением ответственности.

* **Обеспечение развития и модернизации сетей и оборудования АО „Moldtelecom” путем освоения инвестиций**

Для приобретения и внедрения ряда современных систем услуг электросвязи и для оказания качественных услуг Общество реализует инвестиционные программы.

В годовых бизнес планах Общества установлены необходимые объемы инвестиций, разработанные в зависимости от:

* повышения числа абонентов;
* необходимости поддержания надежности существующих сетей;
* технологий, применяемых другими операторами на рынке;
* необходимости развития информационных систем.

**Приоритетность направлений развития АО „Moldtelecom” определена в Инвестиционной программе субъекта, а ее планирование включает комплексный процесс, в который вовлечены подразделения Общества, как отражено в диаграмме №4.**

**Диаграмма №4.**

***Инвестицион-ный процесс планирования***

***Источник:*** Положения подразделений АО „Moldtelecom”

В соответствии с Приоритетными направлениями развития АО „Moldtelecom” на 2010-2014 годы Общество определило для реализации развитие услуг фиксированной связи, интернета, IPTV, мобильной связи, взаимоподключения и доступа, соответствующие направления были утверждены в бизнес планах на 2011-2012 годы. В аудитируемом периоде субъект освоил капитальные вложения на общую сумму 1521,0 млн. леев (в 2011 году – 841,0 млн. леев и в 2012 году – 680,0 млн. леев). Структура капитальных вложений представлена в таблице №8.

**Таблица №8**

*(млн. леев)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Направление освоения** | **2011** | | | | | **2012** | | | | |
| **стратегия** | **факти-чески** | ***в том числе*** | | ***удельный вес, факти-чески, %*** | **стратегия** | **факти-чески** | ***в том числе*** | | ***удельный вес, факти-чески, %*** |
| **обору-дование** | **сети** | **обору-дование** | **сети** |
| Развитие фиксированной связи | 508,4 | 412,8 | 205,6 | 207,2 | *49,1* | 512.7 | 395,4 | 127,5 | 267,9 | *58.1* |
| *сеть доступа к интернету* | *211,3* | *166,6* | *92,1* | *74,5* | *19,8* | *210.8* | *305,1* | *74,7* | *230,4* | *44.9* |
| *платформа IPTV* | *18* | *32,0* | *32,0* | *0* | *3,8* | *32,3* | *32,4* | *32,4* | *0,0* | *4,8* |
| *модернизация сети фиксированной связи* | *279,1* | *214,2* | *81,5* | *132,7* | *25,5* | *269,6* | *57,9* | *20,4* | *37,5* | *8,4* |
| Расширение сети передачи и транспортной сети | 70,4 | 69,1 | 54,0 | 15,1 | *8,2* | 75,1 | 30,3 | 26,6 | 3,7 | *4,5* |
| Проведение сети 3G | 42 | 255,6 | 134,1 | 121,5 | *30,4* | 142,7 | 140,3 | 85,8 | 54,5 | *20,6* |
| Развитие информационных систем | 93,9 | 51,9 | 51,9 | 0 | *6,2* | 106,6 | 73,3 | 73,1 | 0,2 | *10,8* |
| Гражданские объекты, транспорт, системы охраны | 58,7 | 51,6 | 51,6 | 0 | *6,1* | 60,6 | 40,8 | 40,8 |  | *6,0* |
| **ВСЕГО** | **773,4** | **841,0** | **497,2** | **343,8** | ***100,0*** | **897,7** | **680,0** | **353,8** | **326,2** | ***100,0*** |

***Источник:***Приоритетные направления развития АО „Moldtelecom” на 2010-2014 годы, бизнес планы АО „Moldtelecom” на 2011-2012 годы

Данные из таблицы свидетельствуют, что наиболее значительные инвестиции были направлены на приобретение оборудования – 851,0 млн. леев (56,0%), в развитие сети – 670,0 млн. леев (44,0%), которые в аспекте структуры услуг изложены следующим образом:

* ***На развитие фиксированной сети,*** которая обеспечиваетоказание услуг фиксированной связи, услуг интернета и IPTV (в размере 808,2 млн. леев), в аудитируемом периоде была направлена наибольшая доля из общей суммы инвестиций (53,1%). Направление инвестиций в развитие *сети доступа к интернету* (471,7 млн. леев) позволило повысить мощности оборудования broadband (интернета) на *186,0 тыс. портов,* в том числе в городских населенных пунктах – на 96,9 тыс. портов и в сельских населенных пунктах – на 89,1 тыс. портов. Вместе с тем к *сети* *FTTB* были подсоединены 1736 жилых блоков, а к *оптической сети посредством технологии FTTH* – 207 населенных пунктов, был проложен магистральный оптический кабель общей протяженностью 1030 км.

Услуга MaxFiber была внедрена в 29 районных центрах. Для подсоединения жилых блоков к услугам MaxFiber было установлено 1074 км кабеля с оптическим волокном. На основании *современных технологий* *NGN,* позволяющих оказывать конвергентные услуги последующего поколения, было подсоединено 37 новых жилых блоков и 1183 корпоративных абонента.

При *внедрении платформы IPTV* были освоены инвестиции в сумме 64,4 млн. леев, что позволило улучшить качество услуг цифрового телевидения.

*Для модернизации сети фиксированной связи* были направлены финансовые средства в сумме 272,0 млн. леев, необходимость которой в сельской и городской зоне была обусловлена повышением качества оказания услуг maxDSL и IPTV путем снижения протяженности абонентских линий. В этом контексте были модернизированы телефонные станции общей мощностью 53,0 тыс. портов на 180 объектов, в том числе 99 объектов в сельских населенных пунктах.

Уровень оцифровки услуг на конец 2012 года достиг цифры 94,5% по сравнению с 91,7% - на конец 2011 года, что свидетельствует о прогрессе в автоматизации услуг.

Наиболее значительные поставки оборудования и услуг по развитию традиционных фиксированных сетей были осуществлены подрядчиками, ситуация отражена в диаграмме №5.

**Диаграмма №5.**

***Источник:* Универсальный отчет АО „Moldtelecom” за 2011-2012 годы**

* ***На расширение сети передачи и транспортной сети*** были освоены капитальные вложения в сумме 99,4 млн. леев. Так, повысились мощности по передаче в связи с ростом числа абонентов и запуском новых услуг (FTTx, IPTV и UMTS/3G), в том числе для обеспечения минимальных показателей качества услуг на услуги арендованных линий и по передаче данных с целью обеспечения условий для доступа альтернативных операторов. Были внедрены новые цепи по республиканскому сегменту для повышения качества услуг фиксированной связи в сельской зоне, был запущен проект по внедрению 79 систем оптической передачи, что позволяет отключать от медного кабеля цепей связи на сельских телефонных станциях.

Вместе с тем для расширения *транспортной сети* были освоены капитальные вложения в сумме 43,0 млн. леев. Национальная сеть IP/MPLS была расширена на 120 единиц оборудования сельской агрегации трафика в сельских зонах 7 районных центров, были модернизированы узлы районной агрегации. Кроме того произведенные инвестиции, а также существующая инфраструктура транспортной сети позволяет выделить около 20% мощностей для доступа альтернативным операторам.

* ***На проведение сети 3G*** были освоены капитальные вложения в сумме 395,9 млн. леев. На конец 2012 года АО „Moldtelecom” достигло уровня покрытия территории около 80% по сравнению с 77,6% - на конец 2011 года, что указывает на расширение зоны покрытия услуг. С целью улучшения приема сигнала сети 3G и расширения зоны покрытия за период 2011-2012 годов были монтированы 456 сайтов 3G и проведены 449,46 км кабеля с оптическим волокном для этих сайтов. Проект 3G является длительным стратегическим проектом, который начнет окупаться к концу 2017 года.

В аудитируемом периоде проект 3G был реализован в соответствии с планами маркетинга, Стратегией развития Общества и годовыми бизнес планами. По этому разделу аудит не идентифицировал первоначальные расчеты (на момент приобретения лицензии в 2008 году), анализ по расходам на проектирование, техническую помощь и надзор.

Данные, представленные АО „Moldtelecom” по анализу планов маркетинга и бизнес плана на 2010 год, а также фактической ситуации о результатах проекта 3G указывают на то, что движение наличных средств (разница в наличных средствах между поступлениями и платой), связанное с проектом 3G, должно быть позитивным к концу 2015 года. Впоследствии на основании полученных результатов и необходимости расширения сети в течение 2012 года Общество пересмотрело предыдущие расчеты исходя из реальной ситуации, сложившейся на рынке услуг мобильной связи, таким образом, согласно актуализированному расчету, движение наличных средств становится позитивным с 2017 года. Ситуация о планируемых и фактически полученных доходах представлена в таблице №9.

**Таблица № 9**

*(тыс. леев)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** | **Всего** |
| Операционные доходы, связанные с мобильной связью (3G), полученные с момента запуска сети мобильной связи:  *в том числе запланировано* |  | 12 870  *45 333,6* | 87 306  *169 395,5* | 150 983  *296 907,0* | 251 159  *511 636,1* |
| Всего инвестиции в сеть 3G:  *в том числе запланировано* | 246 900  *215 000* | 243 500  *182 00* | 255 600  *207 000* | 142 000  *194 350* | 888 400  *798 350* |
| Всего операционные расходы мобильной связи (с запуска) 3G:  *в том числе запланировано* |  | 52 912  *106 978,3* | 154 136  *156 825,0* | 201 940  *187 974,1* | 408 987  *451 777,4* |

***Источник:*** Информация представлена Обществом

* ***Для развития информационных систем*** были освоены средства на общую сумму 125,2 млн. леев или 8,2% от общей суммы инвестиций, которые были направлены на создание центра технического обслуживания IFMS/NOC, внедрение новых функциональностей в рамках систем обслуживания клиентов, систем billing и др.

В аудитируемом периоде финансирование инвестиций осуществлялось за счет средств Общества, ситуация отражена в таблице №10.

**Таблица №10**

*(США, млн. леев)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Инвестиционная программа, источники финансирования** | **2011** | **2012** |
| 1. Инвестиционная программа (млн. дол. США) | 68,980 | 74,808 |
| *млн. леев* | *842,9* | *876,4* |
| 2. Фактически инвестиционные расходы | 841,0 | 680,0 |
| 3. Отчисления от прибыли в фонд развития | 163,3 | 68,6 |
| 4. Износ основных фондов | 519,7 | 593,0 |
| 5. Амортизация нематериальных активов | 27,5 | 29,0 |
| 6. Всего собственные средства | 710.5 | 690,6 |

***Источник:*** *Инвестиционная программа АО „Moldtelecom”*

Осмотром аудитом (с участием специалистов Общества) на месте сайта, размещенного в с. Сипотень, р-на Кэлэраш (сотовой сети 3G стоимостью 0,5 млн. леев, построенной в 2011 году) отмечено наличие компонентов/объектов, указанных в актах. В нарушение законодательных положений[[28]](#footnote-28) проектировщик строительства не участвовал при приеме выполненных работ, не был сделан вывод о выполнении строительства. Аналогичная ситуация была установлена и на закрепленном пилотном объекте H18 с антенной в г. Орхей и H30 – в с. Пересечина, р-на Орхей стоимостью 0,7 млн. леев. Общество мотивирует эту работу путем выполнения проектных работ и строительных работ одним и тем же подрядчиком, поэтому при приеме работ достаточно присутствие только подрядчика. В период проведения аудита Общество скоординировало с исполнителями проекты выполнения на указанных объектах.

**Наиболее значительные поставки оборудования и услуг по проведению сети** 3G были осуществлены поставщиками и подрядчиками, как отражено в диаграмме №6.

**Диаграмма № 6**

***Источник:* Универсальная программа АО „Moldtelecom” на 2011-2012 годы**

**С целью освоения важных инвестиций, направленных на развитие сети передачи данных, а также мощности оборудования по этому разделу, Общество создало рабочую группу с целью осуществления действий по переоборудованию/перепланировке сети и увеличению уровня использования установленных мощностей broadband. Так, согласно данным Общества, по состоянию на 31.12.2011 коэффициент использования оборудованных мощностей составил 62,2%, а на 31.12.2012 – 62,0%.**

**Наиболее значительные поставки оборудования и услуг по расширению сети передачи данных** были осуществлены поставщиками и подрядчиками, информация отражена в диаграмме №7.

**Диаграмма №7**

***Источник:* Универсальная программа АО „Moldtelecom” на 2011-2012 годы**

**Данные раздельного бухгалтерского учета указывают на пониженную рентабельность среднего задействованного капитала. Так, рентабельность *среднего задействованного в процесс продажи услуг фиксированной сети капитала* по состоянию на 01.01.2012 составила „минус” 127,3%, отмечая ухудшение по сравнению с ситуацией на 01.01.2011 на 6 процентных пунктов, что обусловлено и необоснованием к затратам тарифов на услуги фиксированной связи.**

**В условиях развития проекта 3G, а также учитывая его длительный срок, на конец 2012 года Общество получило убытки, инвестиции по этому разделу должны окупиться при достижении этапа зрелости проекта.**

**Несмотря на то, что капитальные вложения при модернизации центра менеджмента Общества** NOC были первоначально запланированы в сумме 1500 тыс. дол. США, конечная стоимость работ составила 1740,2 тыс. дол. США (оборудование – 123,5 тыс. дол. США, лицензии – 796,7 тыс. дол. США, обучение персонала – 47,9 тыс. дол. США, услуги по внедрению – 772,1 тыс. дол. США). Для оценки эффективности инвестиционного процесса Общество не представило подтверждающие акты по опыту предыдущих выполнений поставщиком аналогичных проектов.

По ремонту помещений и фасада Службы продаж по бул. Штефана чел Маре 12 установлено, что некоторые строительные работы не соответствуют работам, указанным в техническом задании (включенные работы по ремонту крыши были заменены на другие виды работ). Акты приема-передачи выполненных работ не сопровождены соответствующими обоснованными документами, которые подтверждают стоимость использованных материалов в соответствии с заключенным договором. Общество объясняет эту ситуацию тем, что подрядчик был назван на основании торгов, которые имели право по отбору оператора путем назначения полной стоимости объекта.

**В аспекте *регламентирования и реализации закупок*, проведенных АО**  „Moldtelecom”, аудит отмечает наличия рисков необеспечения этого процесса сквозь призму прозрачности, эффективности и результативности закупок товаров, строительных работ и услуг. Так, в процессе закупок Общество руководствуется Положением о закупках товаров, работ и услуг в АО „Moldtelecom”, утвержденным Постановлением совета Общества от 27.09.2004. Согласно его положениям, закупка товаров, работ и услуг организуется посредством торгов, а тех, не превышающих размер 200,0 тыс. леев – по товарам и услугам и 500,0 тыс. леев – по работам, заключаются договора с поставщиками, которые предлагают самую низкую цену. Вместе с тем с целью проведения торгов была создана комиссия по торгам[[29]](#footnote-29), а в зависимости от вида закупок были образованы рабочие группы. По разделу управления закупками Общество должно пересмотреть и завершить регламентированные положения по равному обращению, беспристрастности и недискриминации всех имеющихся на рынке экономических операторов.

В этих условиях в аудитируемом периоде Общество организовало 128 открытых торгов по приобретению оборудования, товаров. Вместе с тем были произведены работы и оказаны услуги 33 экономическими агентами, которые квалифицированы как **„добросовестные” согласно спискам, утвержденным руководством Общества, и которые по критерию Общества могут быть преимущественно вовлечены в отбор оферт для закупок. Мотивация Общества о включении агентов в эти списки основывалась на наличие лицензии в данной области, на сотрудничество с ними в течение многих лет, а также на то, что качество выполненных в предыдущий период работ было удовлетворительным.**

*Отмечается, что Счетная палата потребовала постановлениями от*  *2008 г. и 2011 г.[[30]](#footnote-30) изменить Положение о закупке товаров, работ и услуг с целью совершенствования его требований сквозь призму обеспечения принципов регламентированной и соответствующей закупки.*

Счетная палата направила АО „Moldtelecom” рекомендацию о выявлении возможности проведения закупок в качестве закупающего органа в соответствии с Законом о государственных закупках[[31]](#footnote-31). По этому разделу совет Общества посчитал неуместным квалифицировать АО „Moldtelecom” в качестве закупающего органа в соответствии с законодательными нормами. Члены совета, в состав которого входит и директор Агентства государственных закупок, проголосовали против признания АО .„Moldtelecom” в качестве закупающего органа в соответствии с Законом о государственных закупках №96-XVI от 13.04.2007.

В контексте рекомендаций Счетной палаты по этому разделу Министерство финансов информировало о разработке и представлении для рассмотрения и утверждения Правительству проекта постановления „О квалификации некоторых закупающих органов, в список организаций было включено и АО „Moldtelecom”.

**В результате осуществления инвестиций АО** „Moldtelecom” в июне 2011 года запросило Главную государственную налоговую инспекцию произвести возврат связанного с ними налога на добавленную стоимость. В результате проверок в мае **2012 года было принято решение по частичному возврату НДС (согласовано – 44,4 млн. леев из 59,1 млн. леев). Невозврат НДС в сумме 14,7 млн. леев был аргументирован ссылкой на базу банных Налоговой службы, согласно которой некоторые экономические агенты, которые имели договорные отношения с Обществом, осуществили прямые покупки и по цепочке (до 3-4 поставщиков) от экономических агентов, созданных с целью осуществления незаконной деятельности.**

**Согласно информации, представленной аудиту, Общество внесло в судебную инстанцию действие по согласованию к возврату полной суммы НДС, связанной с капитальными вложениями. Действие АО „Moldtelecom” было полностью поддержано, а спор в настоящее время находится на рассмотрении.**

***Делается вывод, что, исходя из требований и разнообразия услуг в данной области на рынке, в аудитируемом периоде Общество запланировало важные объемы инвестиций, что обеспечило развитие и модернизацию сетей и оборудования субъекта, определенное занятием позиции лидера на услуги передачи данных и IPTV. Вместе с тем по некоторым услугам (мобильная связь – проект 3G) отмечается недостижение запланированного периода окупаемости инвестиций, что определило запланировать сроки их окупаемости на более длительный период.***

***Внутренние положения и процедуры по закупкам услуг и работ путем преимущественной контрактации „добросовестных” экономических агентов не обеспечивает прозрачность и экономичность проведения закупок.***

**Рекомендации АО „Moldtelecom”:**

**9.** Осуществлять инвестиции в развитие проектов по критериям эффективности и результативности с проведением анализа и соответствующих изучений;

****10.** Усилить менеджмент над осуществлением мониторинга и оценкой реализации проекта 3G путем динамики измеряемых показателей эффективности, которые будут минимизировать риск неокупаемости осуществленных инвестиций с внесением соответствующих исследований для рассмотрения и утверждения советом Общества.**

**Обобщая констатации из настоящего Отчета аудита делается вывод, что, учитывая неприведение в соответствие политик государства по ориентированию тарифов к затратам и тенденции направления предпочтений потребителей к другим видам услуг связи, АО „Moldtelecom” зарегистрировало снижение тарифных доходов на услуги фиксированной связи. Несмотря на то, что АО „Moldtelecom” внедрило систему раздельного бухгалтерского учета с составлением соответствующих отчетов, в отсутствие утвержденной методологии по установлению тарифов на розничные услуги фиксированной связи Общество не может направить Агентству, для утверждения, новые проекты обоснованных тарифов для этих видов услуг. Так, в результате оказания услуг по этому разделу Общество зарегистрировало убытки в размере 438,5 млн. леев.**

**Вместе с тем отмечаются некоторые недостатки по регламентированию внутренних тарифов, так как Общество в 2012 году не привело в соответствие постоянные затраты на услуги мобильной связи, передачи данных и IPTV к финансовой отчетности за 2011 год.**

**Отмечается недостижение запланированного периода окупаемости инвестиций, ориентированных на оказание услуг мобильной связи (проект 3G), в 2011 году Общество получило убытки по этому разделу (142,1 млн. леев), что обусловило субъект пересмотреть сроки окупаемости их на более длительный период (с 2015 года до 2017 года).**

**Аудиторская группа:**

старший государственный контролер Виолета Андриеш

старший государственный контролер Виорел Мирон

Приложение №1

**Область применения и методология аудита**

■ **Область применения**

**Счетная палата Республики Молдова в соответствии с Программой аудиторской деятельности на 2012 год инициировала аудит эффективности о финансовом воздействии, вытекающим из тарифной политики АО „Moldtelecom” с целью оценки тарифной политики Общества для определения наличия возможных проблем, трудных/неопределенных ситуаций, в том числе связанных с областью законодательной базы.**

**Подход аудита был направлен на проблемы. Аудит основывался на выявлении/определении рисков и резервов по финансовому воздействию, вытекающему из тарифной политики Общества, а также полученных результатов путем реализованных достижений в контексте экономичности, эффективности и результативности посредством сравнения реальной ситуации с установленными критериями/целями.**

**Рассмотрения аудита были направлены на проверку и анализ документов политик, регулирующей базы в данной отрасли, административных актов руководящих органов Общества, общение и интервьюирование ответственных лиц с целью формулирования выводов, основанных на констатациях. Вместе с тем в рамках аудиторской миссии были собраны, обобщены, проанализированы и интерпретированы виды аудиторских доказательств, таких как: физические, устные, документированные и аналитические, которые подтвердят выводы и достоверность констатаций аудита.**

**Аудиторская деятельность проводилась в соответствии со Стандартами аудита Счетной палаты и Пособием по аудиту эффективности, разработанным Счетной палатой на основании Международных стандартов аудита с использованием техник и достаточных процедур для выявления разумным способом ошибок и недостатков, а также проблематичных ситуаций.**

■ **Методология**

Для реализации установленных задач миссия аудита осуществила специфическую деятельность, применив в этом отношении специальные техники аудита и используя различные методы сбора доказательств. Так:

* + - для определения, какими являются приоритеты развития области, механизмы развития и направления действий изучили и проанализировали действующую законодательную и нормативную базу по э**лектронным коммуникациям;**
    - для определения последствий регламентирования, применяемого Обществом, а также его влияния проанализировали соответствующие рынки и отнесенные к ним услуги;
* для определения порядка, в котором Общество устанавливает направления развития, проанализировали и изучили Приоритетные направления развития Общества на период 2010-2014 годов, бизнес планы на 2011-2012 годы и План оптимизации **организационного менеджмента**;
* для проведения анализа доходов, расходов и затрат Общества проанализировали финансовые отчеты, отчеты о деятельности АО „Moldtelecom”, отчеты по раздельному бухгалтерскому учету;
* для оценки процессов внутреннего контроля в рамках Общества, связанного с управлением тарифами и минимизацией рисков проанализировали: (i) процедуры и механизмы внутреннего контроля, планы деятельности, отчеты и анализы специализированных подразделений, должностные инструкции, штатное расписание, отчеты о деятельности; (ii) документы, связанные с миссиями внутреннего аудита, особенно отчеты Управления рисками и внутреннего контроля; (iii) разработку, совершенствование и применение стратегий, методов идентификации, оценки и борьбы с рисками;
* для определения, были ли достигнуты Обществом запланированные показатели в рамках инициирования инвестиций и если произведенные расходы капитала обусловили доходы, приносящие прибыль, изучили финансовые отчеты, акты приема работ, отчеты подразделений Общества, документы по расчетам, связанные с надежностью соответствующих проектов;
* для оценки, были ли произведены соответствующие работы в соответствии с договорами, заключенными с подрядчиками, осуществили проверки на местах и сопоставили данные осмотра на месте с данными из актов приема;
* для определения порядка расчета, утверждения и изменения тарифов на оказанные услуги изучили оборот документов, связанных с процессом, приказы генерального директора Общества и внутренние положения, планы и концепции маркетинга, распределение расходов и затрат по видам деятельности и др.

Приложение №2

**Счет прибыли и убытков для подразделения „Розничная продажа услуг фиксированной сети” за 2011 год**

*(тыс. леев)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код** | **Услуги** | **Операционные доходы** | **Операционные расходы** | **Прибыль/убытки** |
| 301 | Установка линий фиксированного доступа | 11 161,1 | 8 829,7 | 2 331,4 |
| 302 | Доступ к сети фиксированной связи (для пользователей) | 176 239,0 | 573 575,1 | -397 336,1 |
| 303 | Услуги звонков фиксированной связи: местные звонки с фиксированной связи на фиксированную связь | 104 181,5 | 466 578,5 | -362 397,0 |
| 304 | Услуги звонков фиксированной связи: звонки с фиксированной связи на мобильную связь | 183 391,2 | 48 882,6 | 134 508,6 |
| 305 | Услуги звонков фиксированной связи: национальные звонки в фиксированной сети | 100 501,0 | 133 756,6 | -33 255,6 |
| 307 | Услуги звонков фиксированной связи: международные звонки в фиксированной сети | 234 156,8 | 17 469,1 | 216 687,7 |
|  | **ВСЕГО** | **812 671,6** | **1 251 654,7** | **-438 453,2** |

***Источник:* Согласованный финансовый отчет для декларации по прибыли и убыткам на** 31.12.2011

1. „Measuring the INFORMATION SOCIETY”, INTERNATIONAL TELECOMUNICATION UNION, 2011. [↑](#footnote-ref-1)
2. Закон об э**лектронных коммуникациях** №**241-XVI от 15.11.2007 (далее –** Закон об э**лектронных коммуникациях).** [↑](#footnote-ref-2)
3. Постановление Правительства №1230 от 24.10.2006 „Об утверждении Методологии анализа последствий регулирования и мониторинга эффективности процесса регулирования”. [↑](#footnote-ref-3)
4. Постановление Правительства №323 от 18.03.2002 „Об утверждении Положения о тарифах на публичные услуги электросвязи и информатики” (далее - Постановление Правительства №323 от 18.03.2002). Отменено 15.02.2013 Постановлением Правительства №118 от 11.02.2013. [↑](#footnote-ref-4)
5. Ст.3 Закона об электронных коммуникациях №241-XVI от 15.11.2007**.** [↑](#footnote-ref-5)
6. Услуги, оказываемые системами сети поставщика и реализуемые другим поставщикам или поставляемые собственным единицам Общества оптом или в розницу. Розничные услуги поставляются деловым лицам или индивидуальным пользователям. [↑](#footnote-ref-6)
7. Постановление Правительства №975 от 13.09.2001 „Об утверждении Национальной политики в области электросвязи”. Отменено 31.10.2012 Постановлением Правительства №796 от 25.10.2012. [↑](#footnote-ref-7)
8. Приказ Министерства транспорта и связи №188 от 11.11.2004 „О Стратегии развития в области электросвязи”. [↑](#footnote-ref-8)
9. Ст.2 Закона об электронных коммуникациях №241-XVI от 15.11.2007. [↑](#footnote-ref-9)
10. Постановление Счетной палаты №77 от 22.12.2011 „По Отчету аудита в Акционерном обществе „Moldtelecom” за 2009-2010 годы”. [↑](#footnote-ref-10)
11. П. 2.2.3. Инструкции о заполнении формы [CE-3](http://www.anrceti.md/files/u1/Anexa3CE3_Retele_mobile_m.xls) „Мобильные сети и услуги”, утвержденной Постановлением административного совета НАРЭКИТ №33 от 17.11.2011. [↑](#footnote-ref-11)
12. Приказ №130 от 26.04.2002 „О поставке универсальной услуги для категорий социально уязвимых граждан”, Приказ №133 от 07.07.2003 „О внедрении некоторых элементов универсальной услуги”, Приказ №106 от 28 мая 2003 г. „Об исполнении Закона о ветеранах №190 от 16.05.2003”, Приказ №21 от 30.01.2003 „О поставке универсальной услуги для категорий социально уязвимых граждан”. [↑](#footnote-ref-12)
13. Ст.76(5) Закона об электронных коммуникациях. [↑](#footnote-ref-13)
14. Закон о благотворительности и спонсорстве №1420 -XV от 31.10.2002. [↑](#footnote-ref-14)
15. Закон о Республиканском и местных фондах социальной поддержки населения №827-XIV от 18.02.2000. [↑](#footnote-ref-15)
16. Тариф для завершения звонков представляет цену, оплачиваемую на оптовом рынке оператором сети, из которой инициирован вызов оператору, в сети которого завершен этот звонок. Данные тарифы применяются для звонков, инициированных на территории Республики Молдова. [↑](#footnote-ref-16)
17. Рекомендации Европейской комиссии от 7 мая 2009 года „О регламентировании тарифов по завершению фиксированных и мобильных звонков в ЕС”. [↑](#footnote-ref-17)
18. Для операторов сетей э**лектронных коммуникаций** инвестиции для развития этих сетей определяют очень большие постоянные затраты, которые не могут быть возмещены сразу же. Все расчеты по прибыльности и эффективности инвестиций осуществляются на долгосрочный период, затраты на долгосрочный период могут поставить правильную базу затрат с целью принятия решений по инвестициям. [↑](#footnote-ref-18)
19. Постановление административного совета НАРЭКИТ №11 от **26 мая 2011 года.** [↑](#footnote-ref-19)
20. [Постановление административного совета НАРЭКИТ №12 от](http://www.anrceti.md/files/filefield/HCA%20nr.12%20din%2025.05.2012%20RO%20(obligatii%20MTC%20Piata%201).pdf) 25 мая 2012 года. [↑](#footnote-ref-20)
21. Инструкции по внедрению АО .„Moldtelecom” отдельного бухгалтерского учета в рамках внутренней бухгалтерии, утвержденные Постановлением административного совета Агентства №09 от 22 апреля 2011 года. [↑](#footnote-ref-21)
22. Постановление Счетной палаты №77 от 22.12.2011 „По Отчету аудита в Акционерном обществе „Moldtelecom” за 2009-2010 годы”. [↑](#footnote-ref-22)
23. Постановление административного совета НАРЭКИТ №32 от 24.12.2003. [↑](#footnote-ref-23)
24. Постановление Правительства №323 от 18.03.2002, отмененное Постановлением Правительства №118 от 11.02.2013. [↑](#footnote-ref-24)
25. Приказ генерального директора АО „Moldtelecom” №500 от 01.07.2010 (отменен Приказом №794 от 26.07.2012). [↑](#footnote-ref-25)
26. Приказ генерального директора АО„Moldtelecom” №105a от 11.03.2011 „Об утверждении расходов на публичные услуги электросвязи”. [↑](#footnote-ref-26)
27. Приказ МИТС №106 от 20.12.2010 „Об утверждении технических регламентов”. [↑](#footnote-ref-27)
28. Закон о качестве в строительстве №721-XIII от 02.02.1996. [↑](#footnote-ref-28)
29. Приказы генерального директора АО „Moldtelecom” №48 от 12.02.2009 и №315 от 30.07.2009. [↑](#footnote-ref-29)
30. Постановление Счетной палаты о заключении по аттестационному аудиту в АО "Moldtelecom" за период 2006-2007 гг. (9 месяцев) и Постановление Счетной палаты №77 от 22.12.2011 „По Отчету аудита в Акционерном обществе „Moldtelecom” за 2009-2010 годы”. [↑](#footnote-ref-30)
31. Закон о государственных закупках №96-XVI от 13.04.2007. [↑](#footnote-ref-31)