

02 aprilie 2020 04-4/15

Domnului Sergiu RAILEAN,
Ministru al Economiei și Infrastructurii

Domnului Octavian RĂU,
Director al Agenției Naționale pentru
Reglementare în Comunicații Electronice și
Tehnologia Informației a Republicii
Moldova

Aviz
format în temeiul Legii Republicii Moldova
cu privire la Avocatul Poporului (Ombudsmanul), nr.52 din 03.04.2014

Prin Hotărârea Parlamentului privind declararea stării de urgență, nr.55 din 17.03.2020, a fost declarată stare de urgență pe întreg teritoriul Republicii Moldova pe perioada 17 martie – 15 mai 2020.

În concordanță cu art.2 al Hotărârii Parlamentului nr.55/2020, Comisia pentru Situații Excepționale a Republicii Moldova, va emite dispoziții în vederea punerii în executare, inclusiv, a măsurilor ce privesc introducerea unor reguli speciale de utilizare a mijloacelor de telecomunicații.

Fiind privite ca o metodă indispensabilă procesului de prevenire a extinderii COVID-19 și constituind o componentă esențială a libertății de exprimare, serviciile de telecomunicații, în special, în perioada stării de urgență, reprezintă un instrument inerent exercitării drepturilor și libertăților fundamentale.

Organizația Mondială a Sănătății s-a pronunțat¹ constant în favoarea promovării și implementării de către angajatori și instituțiile de învățământ a activităților la distanță, ceea ce ar permite prevenirea substanțială a expansiunii COVID – 19.

În mod regretabil, în perioada stării de urgență se atestă deficiențe în gestiunea proceselor de furnizare a serviciilor de telecomunicații utilizatorilor, de natură să descurajează persoanele să evite deplasările locale, fiind constrânse de împrejurările obiective să recurgă la contacte directe cu alte persoane.

Cu acest prilej, merită deosebită atenție împrejurările redate în spațiul public²:

„Вопиющий случай имел место в понедельник, 30 марта, в селе Мерений Ной, Ново-аненского района.

Как сообщил примар села, "Молдтелеком" отключил от телефонной связи 70-летнюю пенсионерку Любовь В., инвалида I группы по зрению. Женщина является еще и онкобольной. Ее телефон был отключен, поскольку она "перебрала" выделенный ей по абонементу лимит разговора в 400 леев, а долг составил 519,64 леев. Причем, отключили женщину от связи даже без предупреждения о том, что лимит исчерпан.

На претензии, сотрудники "Молдтелекома" ответили, что "программа отключает должников", и пенсионерка сможет быть подключена только после уплаты долга.”

¹ https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200325-sitrep-65-covid-19.pdf?sfvrsn=ce13061b_2

² <https://omg.md/posts/moldtelekom-ignoriruet-trebovanie-vlastev-i-nachal-otklyuchat-invalidov-za-neuplatu>

Deconectarea accesului la serviciile de telecomunicații poate avea consecințe negative asupra exercitării drepturilor și libertăților fundamentale, în particular, poate adopta forma limitării dreptului la libertatea de exprimare, inclusiv dreptului de a primi și de a comunica informații.

Serviciile de telecomunicații reprezintă mijlocul principal pentru persoană de a-și exercita dreptul la libertatea de exprimare, inclusiv, în conformitate cu articolul 19 al Declarației Universale a Drepturilor Omului.

Starea de urgență a determinat dependența semnificativă a oamenilor de serviciile de telecomunicații, fiind esențiale pentru activitățile lor zilnice. Acestea oferă posibilități de acces la informație, educație și cultură, facilitând participarea tuturor la viața publică, comunicarea între persoane și autoritățile publice, precum și furnizarea de servicii publice.

În același timp, nu pot fi negate diferențele sociale, economice și tehnice care există la nivelele național, regional și local în ceea ce privește accesul la servicii de comunicare și informare, și că numeroase persoane nu dispun de posibilități suficiente pentru a avea acces la servicii de comunicare și informare.

Ținând cont de principiile generale „neutralitatea rețelei” și „serviciul universal comunitar”³, accesul la serviciile de telecomunicații trebuie să fie asigurat publicului larg, inclusiv prin promovarea și implementarea unor alternative. Totodată, o atenție deosebită trebuie să fie acordată pentru categoriile specifice de persoane, cum ar fi, persoane care locuiesc în zonele rurale și/sau izolate (carantină) sau persoane cu dizabilități.

În Recomandarea sa CM/Rec (2014)6, adoptată la 16.04.2014, Comitetul de Miniștri a nuanțat:

„Internetul reprezintă o valoare importantă a serviciului public. **Oamenii, comunitățile, instituțiile publice și organizațiile private se bazează pe rețeaua globală de Internet pentru a-și desfășura activitățile și au așteptări legitime privind disponibilitatea serviciilor acestuia, furnizate fără niciun fel de discriminare, fiind accesibile, securizate, sigure și în regim permanent.** Accesul la Internet reprezintă o modalitate importantă de exercitare a drepturilor omului și a libertăților fundamentale, inclusiv de participare la procesul democratic. **Persoanele care locuiesc în zonele rurale și izolate geografic, cu venit redus, și nevoi speciale sau deficiențe, trebuie să se aștepte din partea instituțiilor publice ca acestea să depună eforturi rezonabile și să ia măsuri specifice pentru a facilita accesul utilizatorului la Internet”.**

În continuare, reieșind din conținutul dispozițiilor Comisiei pentru Situații Excepționale a Republicii Moldova, „Dispozițiile [...] se publică pe pagina oficială a Guvernului.”

Cu acest prilej, se impune precizarea că, potrivit alin.(2) art.23 din Constituția Republicii Moldova, Statul asigură dreptul fiecărui om de a-și cunoaște drepturile și îndatoririle. În acest scop statul publică și **face accesibile toate legile și alte acte normative.**

Oferirea accesului gratuit tuturor la un număr minim de servicii de comunicare și de informare, în special, la apeluri telefonice și Internet, pe durata stării de urgență, ar permite prevenirea substanțială a expansiunii COVID – 19, prevenirea violărilor drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, precum și ar facilita buna implementare a Dispozițiilor Comisiei pentru Situații Excepționale a Republicii Moldova.

³ Principiul reflectat în Recomandarea Nr. R (99)14 a Comitetului de Miniștri cu privire la serviciul universal comunitar referitor la noile servicii de comunicare și de informare.

Măsuri similare, ce ar privi oferirea accesului gratuit la servicii de telecomunicații pe durata stării de urgență, au fost inițiate, de exemplu, în Federația Rusă⁴.

În succesiunea considerentelor enunțate, în temeiul Legii nr.52/2014, Avocatul Poporului formulează în continuare următoarele

RECOMANDĂRI:

A identifica și implementa în termen cât mai restrâns posibil măsuri ce ar permite asigurarea efectivă a **furnizării pe întreg teritoriul Republicii Moldova a serviciilor de telecomunicații, securizate, sigure, în regim permanent și fără să se atribuie publicului/utilizatorilor o sarcină excesivă**. Aceasta ar trebui să includă, printre altele,

- i. oferirea accesului gratuit tuturor la un număr minim de servicii de comunicare și de informare, în special, la apeluri telefonice și Internet, pe toată durata stării de urgență; și
- ii. acordarea atenției deosebite persoanelor care locuiesc în zonele rurale sau izolate (carantină), cu venit redus și/sau nevoi speciale.

În conformitate cu dispozițiile Legii nr.52/2014, informația completă privind măsurile întreprinse urmează a fi comunicată în termen util și previzibil.

Cu respect,

Mihail COTOROBAI
Avocatul Poporului (Ombudsmanul)

Executor: Ada Șimon

Atenție ! Documentul conține date cu caracter personal prelucrate în sistemul de evidență nr. 0001694-001, înregistrat în Registrul de evidență al operatorilor de date cu caracter personal www.registru.datepersonale.md. Prelucrarea ulterioară a acestor date poate fi efectuată numai în condițiile prevăzute de Legea nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

⁴ <https://ria.ru/20200401/1569464449.html>