



Republica Moldova

AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU
REGLEMENTARE ÎN ENERGETICĂ
SECRETARUL CONSILIULUI DE ADMINISTRAȚIE
Lupu Ilinca
CONFORM ORIGINALULUI

Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică
ANRE

str. Alexandr Pușkin, 52/A, MD-2005 Chișinău, Tel: 022 823 955, anre@anre.md, <http://www.anre.md>

CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

HOTĂRÂRE nr. 408

din 30 iunie 2023

mun. Chișinău

privind modificarea Regulamentului cu privire la liniile telefonice de informare ale Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică

În temeiul art. 9 alin. (5) lit. b) al Legii nr. 174 din 21.09.2017 cu privire la energetică și pct. 16 lit. g) a Regulamentului de organizare și funcționare a Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică, aprobat prin Hotărârea Parlamentului nr. 344 din 14.12.2018, Consiliul de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică

HOTĂRĂȘTE:

1. Regulamentului cu privire la liniile telefonice de informare ale Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică, aprobat prin Hotărârea CA ANRE nr. 182 din 12.06.2019, se modifică după cum urmează:

1.1. pct. 1.3. lit. b) - se exclude.

1.2. pct. 2.2., 5.7., 5.8 - se exclude.

1.3. pct. 2.5. se completează cu prevederea introdusă după prima propoziție, după cum urmează „Apelurile consumatorilor care apelează pentru consultații/depunerea de reclamații parvenite la telefoanele de serviciu ale angajaților ANRE, urmează a fi redirecționate în mod automat către Linia de informare”.

1.4. la pct. 2.6 sintagma: ”iar apelurile la Linia de informare a accidentelor de muncă sunt redirecționate către specialiștii Secției siguranța ocupațională” - se exclude.

1.5. pct. 3.2 din Regulament, se modifică după cum urmează: „Apelantul care solicită înregistrarea unei reclamații/petiții urmează să comunice angajatului Agenției datele complete privind identitatea sa (numele, prenumele apelantului, adresa de domiciliu sau adresa locului de consum, adresa electronică), precum și alte date necesare pentru examinarea cazului. În cazurile în care apelantul nu prezintă datele sale de identificare, apelul se consideră anonim, iar informația obținută în urma apelurilor anonime nu se procesează”.

1.6. pct. 4.2. se modifică, după cum urmează: „La începutul discuției prin intermediul Liniei verzi, specialistul Agenției salută interlocutorul, iar în cazul parvenirii unei solicitări din partea consumatorului de a fi înregistrată o reclamație/petiție prin intermediul Liniei verzi, specialistul Agenției va comunica acestuia numărul de înregistrare a apelului, care corespunde numărului de ordine prevăzut în Registrul de evidență a apelurilor la linia verde”.

1.7. pct. 4.3, după prima propoziție, se completează cu textul: „În cazul utilizării unui limbaj indecent de către apelant, manifestat prin folosirea unor expresii necenzurate, injurii, jigniri sau învinuiri netemeinice aduse în adresa Agenției, sau apelarea fără expunerea unei probleme concrete, angajatul Agenției va preîntâmpina apelantul că vă întrerupe discuția, urmând a încheia apelul în caz de ignorare a avertizării enunțate”.

1.8. pct. 5.2. se modifică și se expune în următoarea redacție: „Fiecare apel este înregistrat în ordine consecutivă, fiindu-i atribuit un număr de ordine care se comunică în mod obligatoriu interlocutorului în caz de înregistrare a unei reclamații/petiții adresate ANRE”.

1.9. pct. 6.5. se modifică și se expune în următoarea redacție: „Orice situație de dezvăluire sau acces la înregistrările audio, va fi coordonată cu directorul general al Agenției și persoana responsabilă de politica de securitate a datelor cu caracter personal, cu ulterioara consemnare într-un Registru de evidență a cazurilor de dezvăluire, conform modelului prevăzut la Anexa nr. 4 la prezentul Regulament. Responsabil pentru ținerea Registrului de evidență a dezvăluirilor este persoana responsabilă conform fișei de post”.

1.10. pct. 8.4. se modifică, după cum urmează: „Toată informația care se intenționează a fi dezvăluită, și care conține date cu caracter personal, urmează a fi marcată prin avertizarea destinatarilor privind protecția datelor cu caracter personal, conform următorului model:

Atenție! Documentul conține date cu caracter personal. 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.

1.11. În tot textul Regulamentului, textul „Secția protecția consumatorului” se modifică cu textul „Secția relații cu consumatorii”, textul „Departamentul juridic și protecția consumatorilor” se modifică cu textul „Departamentul juridic”, textul „Secția securitate internă și audit” cu textul „Secția securitate internă”, textul „Serviciul tehnologii informaționale” cu textul „Secția tehnologii informaționale”

1.12. Anexa nr. 2 – se exclude;

1.13. Regulamentul se completează cu Anexa nr. 4, după cum urmează:

Anexa 4
la Regulamentul Privind liniile telefonice de informare
ale Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică

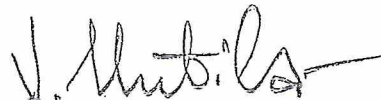
Registrul
dezvăluirii datelor constituite din înregistrările audio obținute prin utilizarea
serviciului Linia de informare

Nr. de înregistrare al dezvăluirii	Data depunerii solicitării	Numele și prenumele solicitantului	Datele actului de identitate al solicitantului	Funcția deținută	Data dezvăluirii	Semnătura

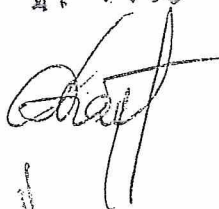
2. Responsabilitatea executării prezentei Hotărâri se pune în sarcina Departamentului juridic, Secției tehnologii informaționale și Secției securitate internă.

3. Prezenta Hotărâre va fi adusă la cunoștința personalului Agenției de către Secția secretariat.

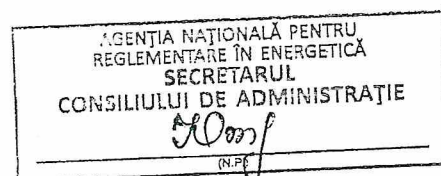
Veaceslav UNTILA
Director general



Eugen CARPOV
Director



Violina ȘPAC
Director





Republica Moldova

Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică
ANRE

str. Columna, nr. 90, MD-2012 Chișinău, Tel: 022 852 901, anre@anre.md, <http://www.anre.md>

CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

HOTĂRÂRE nr. 182 /2019

din 12.06.2019

mun. Chișinău

**privind aprobarea Regulamentului cu privire la liniile telefonice de informare ale
Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică**

În scopul executării prevederilor art. 23 și art. 30 al Legii nr. 133/08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, capitolului II al Hotărârii Guvernului nr. 1123/14.12.2010 privind aprobarea cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, capitolului III și IV al Legii nr. 252 din 25.10.2013 pentru aprobarea Regulamentului de funcționare a sistemului liniilor telefonice anticorupție, precum și în scopul instituirii mecanismului de recepționare a informațiilor cu privire la accidente de muncă, Consiliul de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Regulamentul cu privire la liniile telefonice de informare ale Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică, conform Anexei nr. 1 la prezenta Hotărâre.
2. Responsabilitatea executării prezentei Hotărâri se pune în sarcina șefilor Departamentului juridic și protecția consumatorilor, Departamentului supraveghere energetică, Secției sisteme informaționale și Serviciului securitate internă și audit.
3. Secția secretariat va aduce la cunoștința personalului Agenției prevederile Regulamentului aprobat prin prezenta Hotărâre.

Veaceslav UNTILA
Director general

Octavian CALMÎC
Director

Eugen CARPOV
Director

Ștefan CREANGĂ
Director

REGULAMENTUL
privind liniile telefonice de informare ale
Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică

1. Dispoziții generale

- 1.1. Prezentul Regulament este elaborat în vederea implementării în cadrul Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică (în continuare Agenție) a liniilor telefonice de informare, precum și în scopul asigurării respectării cadrului normativ cu privire la protecția datelor cu caracter personal prelucrate în procesul recepționării apelurilor prin intermediul liniilor respective.
- 1.2. Prezentul Regulament reglementează funcționarea liniilor telefonice de informare ale Agenției, condițiile generale și cerințele față de prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul acestui sistem de evidență a datelor cu caracter personal în cadrul Agenției, precum și descrie măsurile care necesită a fi luate de către Agenție pentru a proteja datele cu caracter personal furnizate de către interlocutori care sânt prelucrate și a altor drepturi fundamentale și interese legitime ale subiecților de date cu caracter personal.
- 1.3. Liniile telefonice de informare ale Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică sunt constituite din:
 - a) Linia verde;
 - b) Linia de comunicare a accidentelor de muncă;
 - c) Linia anticorupție.

2. Scopul liniilor telefonice de informare și modalitatea de funcționare

- 2.1. Apelurile la liniile telefonice specializate de informare ale Agenției au loc prin intermediul numărului de telefon, afișat pe pagina oficială a Agenției, care urmează să dispună de posibilitatea tehnică de readresare a apelului către linia specializată necesară, prin tastarea de către apelant a butonului corespunzător, conform indicațiilor robotului.
- 2.2. Linia de comunicare a accidentelor de muncă are menirea de a recepționa informațiile cu privire la evenimentele care au produs vătămarea salariaților din sectorul electroenergetic, urmând a funcționa în corespundere cu Legislația relevantă securității și sănătății în muncă.
- 2.3. Linia anticorupție a Agenției, este o linie specializată care are drept scop recepționarea informației privind comiterea de către angajații Agenției a unor fapte de comportament cu caracter corupțional. Modul de funcționare a acesteia este prevăzut de Legea pentru aprobarea Regulamentului de funcționare a sistemului liniilor telefonice anticorupție nr. 252 din 25.10.2010.

- 2.4. Serviciul Linia Verde a Agenției are drept scop acordarea asistenței de specialitate și consultațiilor de profil consumatorilor din sectoarele reglementate de către Agenție, precum și de a înregistra reclamațiile cu privire la activitatea întreprinderilor energetice.
- 2.5. Toate consultațiile telefonice în cadrul Agenției urmează a fi efectuate exclusiv prin serviciul Linia Verde, fiind interzisă interacțiunea specialiștilor cu consumatorii prin intermediul telefoanelor de serviciu. În cazul necesității specialistului de a se documenta suplimentar pentru oferirea consultației, acesta este în drept să dispună de timp pentru a-și formula poziția pe marginea cazului, după care este obligat să telefoneze consumatorul de pe telefonul Liniei Verzi pentru a definitiva discuția.
- 2.6. Apelurile telefonice la Linia verde sunt recepționate de către specialiștii Secției protecția consumatorilor din cadrul Departamentului juridic și protecția consumatorilor, apelurile la Linia anticorupție sunt preluate de angajații din cadrul Secției securitate internă și audit, iar apelurile la Linia de informare a accidentelor de muncă sunt redirecționate către specialiștii Secției siguranța ocupațională.
- 2.7. În cadrul convorbirilor telefonice prin Linia verde, specialiștii Agenției oferă consultații interlocutorilor și după caz, întocmesc procese-verbale conform art. 72 al Codului administrativ, care urmează a fi considerate ca fiind petiții adresate Agenției.

3. Categoriile și subiecții datelor cu caracter personal prelucrate

- 3.1. În cadrul liniilor telefonice de informare ale Agenției, pot fi prelucrate următoarele date cu caracter personal:
 - Vocea;
 - Numele, prenumele, patronimicul;
 - Adresa de domiciliu sau a locului de consum;
 - Numărul de telefon fix și/sau mobil;
 - Adresa electronică;
 - Profesia/funcția;
 - Locul de muncă;
 - Alte informații necesare examinării cazului;
- 3.2. În cazurile în care apelantul nu prezintă datele sale de identificare, apelul se consideră anonim, iar informația obținută în urma apelurilor anonime nu se procesează.
- 3.3. Discuțiile prin intermediul liniilor de informare ale Agenției sunt înregistrate în condițiile prevăzute de prezentul Regulament.
- 3.4. Subiecții datelor cu caracter personal înregistrate în procesul apelurilor la Linia Verde a Agenției sunt:
 - a) apelanții;
 - b) angajații Agenției.

- 3.5. Datele cu caracter personal vor fi recepționate direct de la subiecți prin intermediul telefonului.
- 3.6. În cazul necesității înregistrării unei petiții în formă verbală, specialistul Agenției notează datele necesare și relevante cazului într-un proces-verbal, care se remite Directorului general al Agenției pentru repartizare spre examinare și soluționare.
- 3.7. Informațiile colectate în temeiul pct. 3.6 sunt protejate conform măsurilor de securitate prevăzute în Politica de securitate a datelor cu caracter personal a Agenției, fiind accesibile doar persoanelor implicate în soluționarea petiției. Termenul de păstrare a datelor menționate este prevăzut de Indicatorul documentelor-tip și al termenelor de păstrare, aprobat prin Ordinul Serviciului de stat de Arhivă.
- 3.8. Specialiștii Agenției și alte persoane care, fiind în exercițiul funcției, iau cunoștință de informațiile furnizate de apelant au obligația să le utilizeze strict în scop de serviciu, să nu le divulge și să nu le transmită către terțe persoane, cu excepția cazurilor prevăzute expres de lege.
- 3.9. Datele cu caracter personal colectate în cadrul apelurilor la Linia Verde sunt colectate și înregistrate audio pe suport digital în mod automat cât și pe suport de hârtie în mod manual, cu aplicarea mențiunilor respective în Registrul de evidență a apelurilor la linia verde.

4. Înregistrarea audio a discuției telefonice

- 4.1. Înaintea înregistrării audio a discuției, solicitantul este atenționat despre acest fapt printr-un mesaj vocal automat, în care este informat referitor la entitatea care prelucrează datele cu caracter personal, scopul înregistrării discuției telefonice, precum și despre faptul că, continuarea discuției reprezintă consimțământul tacit al interlocutorului referitor la prelucrarea datelor care îl vizează.
- 4.2. La începutul discuției prin intermediul Liniei verzi, specialistul Agenției salută interlocutorul și-i comunică acestuia numărul de înregistrare a apelului, care corespunde numărului de ordine prevăzut în Registrul de evidență a apelurilor la linia verde.
- 4.3. Înregistrarea audio a discuției telefonice începe din momentul recepționării apelului de către specialistul Agenției și durează până la întreruperea legăturii telefonice.
- 4.4. Înregistrarea audio are loc prin intermediul softului Asterisk, gestionat de Furnizorul de servicii telefonice în baza de contract încheiat cu Agenția.
- 4.5. Fișierele cu înregistrări audio sunt păstrate pe serverul Furnizorul de servicii telefonice, care urmează să întreprindă măsuri îndreptate spre limitarea accesului angajaților săi la înregistrări și asigurarea protecției datelor cu caracter personal.

5. Registrul de evidență a apelurilor la liniile de comunicare

- 5.1. Apelurile recepționate de către specialiștii Agenției prin intermediul serviciului Linia Verde, se înregistrează în Registrul apelurilor la linia verde, deținut de către Secția protecția consumatorilor.
- 5.2. Fiecare apel este înregistrat în ordine consecutivă, fiindu-i atribuit un număr de ordine care se comunică în mod obligatoriu interlocutorului la începutul convorbirii.
- 5.3. Modelul Registrului apelurilor la Linia Verde este prevăzut în Anexa nr.1 a prezentului Regulament.
- 5.4. Registrul se păstrează de către Secția protecția consumatorilor pe suport de hârtie, fiind interzisă păstrarea acestuia în alte încăperi decât ale subdiviziunii respective sau scoaterea Registrului din sediul Agenției.
- 5.5. Registrul este completat pentru fiecare an separat, urmând a fi păstrat pentru o perioadă de 1 an, după care acesta se supune distrugerii.
- 5.6. Accesarea datelor din Registru este permisă doar specialiștilor din cadrul Secției protecției consumatorilor, iar cu consimțământul Directorului general – și altor angajați ai Agenției.
- 5.7. Informațiile cu privire la accidentele de muncă se înregistrează de către Serviciul siguranța ocupațională în Registrul de evidență a accidentelor de muncă, conform modelului prevăzut la Anexa nr. 2 la prezentul Regulament, care urmează să asigure protecția datelor cu caracter personal, conform Politicii de securitate a datelor cu caracter personal aprobate în cadrul Agenției.
- 5.8. Registrul de evidență a accidentelor de muncă se păstrează de către Serviciul siguranța ocupațională din cadrul Agenției, urmând a fi completat conform rigorilor legislației din domeniu și păstrat conform Indicatorului documentelor-tip și al termenelor de păstrare, aprobat prin Ordinul Serviciului de stat de Arhivă.
- 5.9. Informațiile parvenite prin intermediul Liniei anticorupție, vor fi înregistrate în Registrul de evidență a apelurilor la linia specializată anticorupție, conform modelului prevăzut la Anexa nr. 3 la prezentul Regulament, urmând a fi completat și gestionat conform Legii cu privire la aprobarea Regulamentului de funcționare a sistemului liniilor telefonice anticorupție nr. 252 din 25.10.2013.

6. Accesul la datele cu caracter personal și dezvăluirea acestora

- 6.1. Înregistrările audio sunt păstrate pe serverele furnizorului de servicii telefonice, în limita spațiului disponibil alocat pentru păstrarea datelor pentru o perioadă de minim 3 luni și de cel mult 1 an din data înregistrării. La expirarea termenului de păstrare, înregistrările sunt șterse în mod automat în ordinea în care au fost înregistrate.

- 6.2. Accesul la înregistrările audio are loc prin intermediul unei interfețe web, la care are acces doar Serviciul tehnologii informaționale a Agenției. Toți utilizatorii cu drept de acces la înregistrările audio sau datele din Registrele care conțin date cu caracter personal, urmează să semneze acorduri de confidențialitate, prin care se obligă să respecte prevederile legale în domeniu.
- 6.3. Serviciul tehnologii informaționale a Agenției este în drept să acceseze și să extragă înregistrările doar în următoarele situații:
- la indicația Directorului general, în legătură cu necesitatea documentării comportamentului angajatului Agenției care a purtat convorbirea telefonică, pentru verificarea calității serviciului prestat sau pentru transmiterea înregistrării organelor de drept, pentru examinarea unor amenințări la adresa securității naționale sau a persoanelor, precum și în alte cazuri prevăzute de lege.
 - la solicitarea specialistului Agenției care a purtat convorbirea, în scopul verificării corectitudinii întocmirii procesului-verbal sau pentru clarificarea unor aspecte ce țin de consultația acordată;
 - la solicitarea apelantului care a purtat convorbirea telefonică.
- 6.4. Datele cu caracter personal colectate prin intermediul serviciului Linia Verde pot fi transmise către persoane terțe doar cu consimțământul subiectului de date, cu excepția situațiilor în care transmiterea datelor reprezintă o condiție imperativă impusă de lege operatorului.
- 6.5. Orice situație de dezvăluire va fi coordonată cu directorul general al Agenției și persoana responsabilă de politica de securitate a datelor cu caracter personal, cu ulterioara consemnare într-un Registru de evidență a cazurilor de dezvăluire. Responsabil pentru ținerea Registrului de evidență a dezvăluirilor este persoana responsabilă conform fișei de post.
- 6.6. Orice activitate de dezvăluire a datelor personale către terți va fi documentată și supusă unei analize riguroase privind necesitatea comunicării și compatibilitatea dintre scopul în care se face comunicarea și scopul în care aceste date au fost colectate inițial pentru prelucrare, în limitele prevederilor legale.
- 6.7. Datele personale prelucrate, pot fi dezvăluite, după caz:
- subiecților datelor cu caracter personal;
 - reprezentanților legali ai subiecților datelor cu caracter personal;
 - persoanei împuternicite de către Agenției conform fișei de post;
 - organelor de drept în condițiile legii.
- 6.8. În cazul solicitării de către organele de drept ale Republicii Moldova, care își exercită atribuțiile conform legii, a unor copii a înregistrărilor, transmiterea acestora este permis numai cu acordul scris al directorului general al Agenției.

7. Exercițarea drepturilor de acces, intervenție și opoziție asupra datelor cu caracter personal

- 7.1. Pe întreaga perioadă de stocare a datelor cu caracter personal, persoanele vizate au dreptul de acces la datele personale care îi vizează, deținute de Agenție, de a solicita intervenția (ștergere/actualizare/rectificare/anonimizare) sau de a se opune prelucrărilor, conform legii.
- 7.2. Orice cerere de a accesa, rectifica, bloca și/sau șterge date cu caracter personal ca urmare a utilizării sistemului de înregistrare audio a convorbirii telefonice, urmează a fi adresată direct Agenției, și trebuie să conțină informații cu privire la data și ora la care a fost făcută înregistrarea precum și un act care asigură identificarea persoanei.
- 7.3. Răspunsul la solicitarea de acces, intervenție sau opoziție urmează a fi acordat în termen de 15 zile lucrătoare. În cazul în care termenul respectiv este unul insuficient pentru soluționarea cererii de acces, persoana vizată va fi informată despre prelungirea termenului de furnizare a informației solicitate cu indicarea motivului justificat, de asemenea i se va comunica și procedura care va urma pentru soluționarea cererii.

8. Gestionarea incidentelor de securitate și marcarea documentelor

- 8.1. Personalul (angajații) Agenției implicați în procesul de prelucrare a datelor cu caracter personal informează neîntârziat conducerea despre incidentele care pun în pericol securitatea sistemelor informaționale de date cu caracter personal.
- 8.2. Prelucrarea incidentelor include depistarea, analiza, preîntâmpinarea dezvoltării, înlăturarea lor și restabilirea securității.
- 8.3. Până la 31 ianuarie a fiecărui an, operatorul de date cu caracter personal informează în scris Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal despre incidentele de securitate constatate.
- 8.4. Toată informația care se intenționează a fi dezvăluită, și care conține date cu caracter personal, urmează a fi marcată prin includerea numărului de înregistrare din Registrul de evidență al operatorilor de date cu caracter personal, conform următorului model:

Atenție! Documentul conține date cu caracter personal, prelucrate în cadrul sistemului de evidență nr. 000000X-00X, 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 privind protecția datelor cu caracter personal.

- 8.5. Regulamentul este revizuit periodic la necesitate, iar modificările efectuate se vor aduce la cunoștința angajaților Agenției.

