



## AUTORITATEA AERONAUTICĂ CIVILĂ

### ORDIN

nr. 152/INT din 25 februarie 2026  
Chișinău

**Cu privire la aprobarea Raportului privind activitatea  
Autorității Aeronautice Civile în domeniul controlului  
de stat pentru anul 2025**

În temeiul pct. 29 al Metodologiei de stabilire a obiectivelor și indicatorilor de performanță a organelor de control de stat, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 355/2020, cu privire la aprobarea Metodologiei de stabilire a obiectivelor și indicatorilor de performanță a organelor de control de stat, Regulamentului privind organizarea și funcționarea Autorității Aeronautice Civile, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.133/2018,

#### ORDON:

1. Se aprobă Raportul privind activitatea Autorității Aeronautice Civile în domeniul controlului de stat pentru anul 2025, conform Anexei.
2. Direcția supraveghere economică și management financiar va asigura prezentarea Raportului către Cancelaria de Stat și Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale.
3. Serviciul tehnologiei informației și comunicațiilor va asigura publicarea Raportului pe pagina oficială a Autorității, în termen de 3 zile la compartimentul *Transparența-Rapoarte de activitate*.
4. Controlul asupra executării prezentului ordin mi-l asum.

Director

Andrei CEBANU

**RAPORT ANUAL**  
**cu privire la activitatea Autorității Aeronautice Civile**  
**în domeniul controlului de stat**  
**pentru anul 2025**

**I. DATE GENERALE**

Autoritatea Aeronautică Civilă activează în conformitate cu prevederile Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea Autorității Aeronautice, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.133/2019 „Cu privire la organizarea și funcționarea Autorității Aeronautice Civile”.

Autoritatea Aeronautică Civilă (în continuare – Autoritate) este o autoritate administrativă de certificare, supraveghere și control în domeniul aviației civile, care are statut de persoană juridică de drept public cu formă de organizare juridică de agenție, finanțată de la bugetul de stat, cu sediul în municipiul Chișinău, și este subordonată Ministerului Infrastructurii și Dezvoltării Regionale.

Autoritatea realizează funcțiile stabilite în prezentul Regulament în următoarele domenii de activitate:

- 1) certificare, control și supraveghere în domeniul aviației civile;
- 2) operațiuni de zbor;
- 3) aeroporturi și deservire la sol;
- 4) aviația ușoară și ultraușoară;
- 5) navigația aeriană;
- 6) navigabilitatea aeronavelor;
- 7) medicina aeronautică;
- 8) siguranța zborurilor;
- 9) securitatea aeronautică;
- 10) protecția consumatorilor în domeniul transportului aerian și activităților conexe;
- 11) controlul de stat asupra activității de întreținător;
- 12) supravegherea conformării domeniului căutare-salvare.

De asemenea, în activitatea sa, Autoritatea Aeronautică Civilă se conduce și aplică prevederile cadrului normativ specific domeniului aerian, după cum urmează:

- Codul aerian nr. 301/2017;
- Legea nr. 118/2020 privind răspunderea civilă și cerințele de asigurare a operatorilor aerieni și a operatorilor de aeronave;
- Legea nr. 213/2021 cu privire la investigarea accidentelor și incidentelor în transporturi;
- Legea nr. 192/2019 privind securitatea aeronautică;
- HG nr. 838/2018 cu privire la aprobarea Metodologiei privind controlul de stat asupra activității de întreținător în baza analizei riscurilor în domeniile de competență ale Autorității Aeronautice Civile;
- HG nr. 899/2023 cu privire la aprobarea Politicii naționale de siguranță a aviației civile;
- HG nr. 641/2019 pentru aprobarea Regulamentului privind menținerea navigabilității aeronavelor și produselor, reperelor și dispozitivelor aeronautice și autorizarea întreprinderilor și a personalului cu atribuții în domeniu;
- HG nr. 623/2023 cu privire la aprobarea Regulamentului privind procedurile administrative referitoare la întreprinderile de deservire la sol;
- HG nr. 836/2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor;
- HG nr. 462/2018 pentru aprobarea Regulamentului privind alocarea sloturilor orare pe aeroporturile din Republica Moldova;

- HG nr. 119/2023 pentru modificarea Regulamentului privind stabilirea cerințelor și procedurilor administrative pentru furnizorii de management al traficului aerian și serviciilor de navigație aeriană;
- HG nr. 476/2016 cu privire la aprobarea Metodologiei privind baza de calcul și aprobare a taxelor pentru serviciile aeroportuare și de navigație aeriană;
- HG nr. 653/2018 pentru aprobarea Regulamentului privind procedurile administrative referitoare la aerodromuri;
- HG nr. 297/2020 cu privire la aprobarea Programului național de siguranță a zborurilor;
- HG nr. 514/2024 cu privire la aprobarea Regulamentului privind procedurile administrative referitoare la aeronavele ușoare și ultraușoare, fără certificat de tip;
- HG nr. 971/2017 pentru aprobarea Regulamentului privind accesul la piața serviciilor de handling la sol în aeroporturile Republicii Moldova;
- HG nr. 737/2020 pentru aprobarea Regulamentului privind cerințele administrative referitoare la anumite categorii de aerodromuri;
- HG nr. 124/2021 cu privire la aprobarea Programului național de securitate în domeniul aviației civile (PNSA);
- HG nr. 249/2021 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea Sistemului național de căutare-salvare în cazul producerii unui accident aeronautic;
- HG nr. 85/2020 cu privire la aprobarea normelor de operare a baloanelor și planoarelor;
- HG nr. 680/2024 pentru aprobarea Regulamentului privind stabilirea unor norme referitoare la managementul fluxului de trafic aerian;
- HG nr. 870/2020 pentru aprobarea Regulamentului privind autorizarea zborurilor și utilizarea spațiului aerian național de către aeronavele civile și de stat;
- HG nr. 612/2022 cu privire la aprobarea Regulamentului de stabilire a cerințelor tehnice și a procedurilor administrative referitoare la operațiunile aeriene;
- HG nr. 1/2002 cu privire la aprobarea cuantumului plăților de supraveghere a menținerii condițiilor de certificare a Autorității Aeronautice Civile;
- HG nr. 91/2024 cu privire la aprobarea Regulamentului privind stabilirea cerințelor și procedurilor administrative de certificare pentru navigabilitate și mediu sau declarația de conformitate a aeronavelor și a produselor, pieselor și echipamentelor aferente, precum și cerințele referitoare la capacitatea organizațiilor de proiectare și producție;
- HG nr. 204/2023 cu privire la aprobarea Regulamentului de stabilire a cerințelor tehnice și a procedurilor administrative referitoare la personalul navigant din aviația civilă;
- HG nr. 147/2022 cu privire la aprobarea Programului național de facilitare a transporturilor aeriene;
- HG nr. 512/2024 cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului informational „Registrul aerian al Republicii Moldova” și a Regulamentului privind modul de ținere a Registrului aerian al Republicii Moldova;
- HG nr. 190/2022 pentru aprobarea Regulamentului privind managementul spațiului aerian și aplicarea conceptului de utilizare flexibilă a spațiului aerian;
- HG nr. 259/2024 cu privire la instituirea și funcționarea Schemei de compensare și de reducere a emisiilor de carbon pentru aviația internațională (CORSIA);
- HG nr. 527/2022 pentru aprobarea Regulamentului privind autorizarea emițătoarelor și coordonarea frecvențelor radio atribuite serviciilor din domeniul aviației;
- HG nr. 473/2023 cu privire la aprobarea Regulamentului privind înmatricularea aeronavelor civile și administrarea Registrului aerian al Republicii Moldova;
- HG nr. 134/2019 cu privire la aprobarea Regulamentului de stabilire a cerințelor și procedurilor administrative referitoare la certificatele de control aerian;
- HG nr. 111/2022 pentru aprobarea Regulamentului de stabilire a cerințelor de utilizare a spațiului aerian și a unor proceduri de operare în ceea ce privește navigația bazată pe performanțe;
- HG nr. 868/2015 pentru aprobarea Regulamentului privind statistica transportului aerian de pasageri, mărfuri și poștă și a structurii de înregistrare pentru transmiterea datelor statistice;

- HG nr. 246/2019 pentru aprobarea Regulamentului de stabilire a normelor și procedurilor cu privire la introducerea restricțiilor de operare referitoare la zgomot pe aeroporturile din Republica Moldova în cadrul unei abordări echilibrate;
- HG nr. 949/2022 cu privire la aprobarea normelor de operare a aeronavelor fără pilot la bord;
- HG nr. 780/2018 pentru aprobarea Regulamentului privind procedurile administrative referitoare la aplicarea și publicarea listei transportatorilor aerieni supuși unei interdicții de exploatare în Republica Moldova; inclusiv
- acte normative administrative de punere în aplicare, aprobate prin Ordinul directorului AAC (Cerințe tehnice, Proceduri și Instrucțiuni aeronautice civile, Mijloace acceptabile de punere în conformitate și Materiale de îndrumare, etc.,)

Pe parcursul anului 2025, AAC, în vederea consolidării sectorului aviației civile și armonizării cadrului regulator în aviația civilă cu reglementările UE, a elaborat și propus Ministerului Infrastructurii și Dezvoltării Regionale spre promovare și adoptare următoarele proiecte de acte normative:

- Hotărârea Guvernului nr. 722/2025 cu privire la aprobarea cerințelor referitoare la managementul riscurilor în materie de securitate a informațiilor cu impact potențial asupra siguranței aviației;
- Ordinul MIDR nr. 130/2025 pentru aprobarea Regulamentului privind stabilirea cerințelor tehnice și a procedurilor administrative pentru aprobarea organizațiilor implicate în proiectarea sau producția de sisteme și componente de management al traficului aerian/servicii de navigație aeriană;
- Ordinul MIDR nr. 148/2025 privind instituirea primului proiect comun care sprijină punerea în aplicare a Planului general european de management al traficului aerian – elaborat și transmis spre promovare MIDR;
- Hotărârea Guvernului nr. 721/2025 pentru modificarea HG nr. 780/2018 privind procedurile administrative referitoare la aplicarea și publicarea listei transportatorilor aerieni supuși unei interdicții de exploatare în Republica Moldova;
- Hotărârea Guvernului nr. 808/2025 privind modificarea Hotărârii Guvernului nr. 246/2019 pentru aprobarea Regulamentului de stabilire a normelor și procedurilor cu privire la introducerea restricțiilor de operare referitoare la zgomot pe aeroporturile din Republica Moldova în cadrul unei abordări echilibrate.
- Ordinul MIDR nr. 181/2025 cu privire la modificarea reglementării aeronautice civile „Regulamentul privind raportarea, analiza și acțiunile subsecvente cu privire la evenimentele de aviație civilă”, aprobată prin Ordinul ministrului economiei și infrastructurii nr. 119/2020;
- Hotărârea Guvernului nr. 564/2025 cu privire la aprobarea Regulamentului privind instituirea unui sistem de performanță pentru serviciile de management al traficului aerian și de navigație aeriană;
- PHG pentru aprobarea Regulamentului privind cerințele tehnice și administrative pentru continuitatea navigabilității sistemelor certificate de aeronave fără pilot la bord, pentru autorizarea organizațiilor, personalului, precum și cerințe pentru autoritățile competente;
- PHG cu privire la aprobarea Regulamentului pentru aprobarea normelor și procedurilor privind operațiunile UAS în spațiu aerian U-space;
- PHG cu privire la aprobarea Regulamentului de punere în aplicare a Cerului unic european;
- PHG pentru modificarea Regulamentului privind sistemele de aeronave fără pilot la bord din Anexa nr.2 la Hotărârea Guvernului nr. 949/2022;
- PL Cu privire la aprobarea proiectului de lege privind condițiile de concurență echitabile pentru un transport aerian durabil, ReFuelEU în domeniul aviației;
- PHG pentru modificarea HG nr. 147/2022 cu privire la aprobarea Programului național de facilitare a transporturilor aeriene-elaborat aviz și expediat MIDR;
- Hotărârea Guvernului nr. 415/2025 cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr. 870/2020 pentru aprobarea Regulamentului privind autorizarea zborurilor și utilizarea spațiului aerian național de către aeronavele civile și de stat - elaborat și expediat MIDR;
- Hotărârea Guvernului Nr. 243/2025 cu privire la aprobarea Regulamentului privind stabilirea unor norme pentru aplicarea funcțiilor rețelei de management al traficului aerian;

- Hotărârea Guvernului Nr. 564 din 03.09.2025 cu privire la aprobarea Regulamentului privind instituirea unui sistem de performanță pentru serviciile de management al traficului aerian și de navigație aeriană;

- Ordinul MIDR nr. 148/2025 Cu privire la aprobarea Reglementărilor aeronautice civile privind instituirea primului proiect comun care sprijină punerea în aplicare a Planului general european de management al traficului aerian și schimbul inițial de informații privind traiectoria în cadrul primului proiect comun;

- Ordinul MIDR Nr.130 din 28.07.2025 Reglementările aeronautice civile privind stabilirea cerințelor tehnice și a procedurilor administrative pentru aprobarea organizațiilor implicate în proiectarea sau producția de sisteme și componente de management al traficului aerian/servicii de navigație aeriană (RAC DPO); inclusiv

- acte normative administrative de punere în aplicare, aprobate prin Ordinul directorului AAC (Cerințe tehnice, Proceduri și Instrucțiuni aeronautice civile, Mijloace acceptabile de punere în conformitate și Materiale de îndrumare etc.).

## II. ORGANIZARE INSTITUȚIONALĂ

Autoritatea este condusă de director, numit în funcție și eliberat sau destituit din funcție, în condițiile legii, de către Guvern, la propunerea ministrului infrastructurii și dezvoltării regionale. Autoritatea are doi directori adjuncți, care sunt funcționari publici de conducere de nivel superior, numiți în funcție și eliberați sau destituiți din funcție, în condițiile legii, de către Guvern.

## III. RESURSE UMANE ȘI FINANCIARE

### Resurse umane

În conformitate cu pct.2 al Hotărârii Guvernului nr.133 din 27.02.2019 cu privire la organizarea și funcționarea Autorității Aeronautice Civile, a fost stabilit **efectivul-limită de personal în număr de 93 unități**. Numărul unităților efective potrivit situației la data de 31.12.2025 a constituit 82 persoane, fiind cu 3 unități mai mare decât indicatorul dat potrivit situației la data de 31 decembrie 2024 (79 pers.).

Tabel 1. Informație privind efectivul-limită

| Nr. d/o | Denumirea                                               | 2023*    | 2024*    | 2025*      |          |
|---------|---------------------------------------------------------|----------|----------|------------|----------|
|         |                                                         | realizat | realizat | planificat | realizat |
| 1       | 2                                                       | 3        | 4        | 5          | 6        |
| 1       | Efectivul-limită total, unități                         | 79       | 79       | 93         | 82       |
|         | din care:                                               |          |          |            |          |
| 1.1     | activități de control                                   | 4        | 4        | 4          | 4        |
|         | din care: inspectori                                    | 2        | 2        | 2          | 2        |
| 1.2     | activități de planificare și analiza riscurilor         | 0        | 0        | 0          | 0        |
| 1.3     | activități de promovare a conformării cerințelor legale | 8        | 8        | 10         | 8        |
| 2       | Salariați total, persoane                               | 79       | 79       | 93         | 82       |
|         | din care:                                               |          |          |            |          |
| 2.1     | activități de control                                   | 4        | 4        | 4          | 4        |
| 2.2     | activități de planificare și analiza riscurilor         | 0        | 0        | 0          | 0        |
| 2.3     | activități de promovare a conformării cerințelor legale | 8        | 8        | 10         | 8        |

\*Notă: Informație prezentată exclusiv privind unitățile doar în domeniul protecției consumatorilor

În anul 2025, Centrul Național Anticorupție a realizat evaluarea integrității instituționale la Autoritatea Aeronautică Civilă, în conformitate cu prevederile Legea nr. 325/2013.

Potrivit Raportului privind rezultatele evaluării integrității instituționale, publicat pe paginile oficiale ale ambelor instituții, s-a constatat că Autoritatea Aeronautică Civilă nu desfășoară controale de stat în sensul Legea nr. 131/2012, cu excepția controalelor de stat în domeniul protecției consumatorilor din sectorul transportului aeroneautic.

Astfel, pentru anul 2025, informațiile prezentate în raport vizează exclusiv activitatea de control de stat în domeniul protecției consumatorilor, nefiind reflectate alte tipuri de controale de stat reglementate de Legea nr. 131/2012.

La situația din 31.12.2025 descrierea succintă:

1.1. Posturi cu activitate de control sunt 4 unități, din care:

- inspectori principali (control de stat protecția consumatorului) -2 unități
- șef direcție și adjunct --2 unități

1.2. Posturi cu atribuții de analiza riscurilor și planificarea controalelor de stat sunt 0 unități, din care:

- inspectori principali (analiza riscurilor) -0 unități
- inspectori principali (planificare controale de stat) - 0 unități

1.3. Posturi cu atribuții în desfășurarea activităților de promovare a respectării cerințelor legale sunt 8 unități, din care:

- inspectori principali - 4 unități
- specialiști principali - 4 unități
- șef direcție și adjunct --2 unități

Rezultatele evaluării performanțelor profesionale ale personalului abilitat cu funcții de control în domeniul protecției consumatorului se prezintă după cum urmează:

- pentru activitatea desfășurată în *semestrul I 2025* - 3 funcționari cu atribuții de control au obținut calificativul „foarte bine”,

- pentru activitatea desfășurată în *semestrul II 2025* - 4 funcționari cu atribuții de control au obținut calificativul „foarte bine”.

### Resurse financiare

În conformitate cu Legea bugetului de stat pe anul 2025 nr. 310/2024 cu modificările ulterioare, Autorității Aeronautice Civile (în continuare-AAC) i-au fost aprobate 65 148,6 mii lei și precizate 63 398,6 mii lei aferente programului 6406 „Dezvoltarea transportului aerian”.

Tabel 2. Bugetul și execuția pentru anii 2023-2025

| Denumirea                                       | mii lei        |                |                |                |    |
|-------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----|
|                                                 | 2023           | 2024           | 2025*          |                |    |
|                                                 | Buget executat | Buget executat | Buget precizat | Buget executat | %  |
|                                                 | 2              | 3              | 4              | 5              | 6  |
| Total buget                                     | 61717.4        | 59395.7        | 63398.6        | 57936.6        | 91 |
| Total cheltuieli curente                        |                |                |                |                |    |
| Cheltuieli de personal total,                   | 49000.5        | 46011.7        | 49000.5        | 44087          | 90 |
| din care :                                      |                |                |                |                |    |
| activități de control                           | 21042.2        | 19550.9        | 2335.1         | 2250           | 96 |
| activități de planificare și analiza riscurilor | 11209.4        | 10806          | 0              | 0              | 0  |

|                                                                                                                   |         |        |         |         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|---------|---------|----|
| <i>activități de promovare a conformării cerințelor legale</i>                                                    | 3631.8  | 4547.1 | 4151.01 | 3561.7  | 85 |
| Bunuri și servicii, total,                                                                                        | 12716.9 | 13384  | 14398.1 | 13849.6 | 96 |
| din care:                                                                                                         |         |        |         |         |    |
| <i>cheltuielile pentru activități de instruire, consultanță, comunicare și prevenire a persoanelor controlate</i> |         |        |         |         |    |
| <i>cheltuielile pentru activități de instruire a personalului abilitat cu funcții de control</i>                  | 2704.6  | 3195.6 | 1218    | 1216    | 99 |
| Alte cheltuieli                                                                                                   |         |        |         |         |    |
| Cheltuieli capitale                                                                                               |         |        |         |         |    |
| Proiecte finanțate din surse externe                                                                              |         |        |         |         |    |

*\*Notă: pentru anul 2023-2024 raportat controale de stat inclusiv Inspecții aeronautice, pentru anul 2025 (doar controale de stat în domeniul protecției consumatorului)*

#### IV. DEZVOLTARE INSTITUȚIONALĂ

Autoritatea Aeronautică Civilă a Republicii Moldova (AAC) urmărește să accelereze procesul de transformare digitală în activitățile sale interne și externe, având ca obiectiv principal creșterea eficienței operaționale, îmbunătățirea transparenței și furnizarea unor servicii moderne și accesibile. Alinierea la cele mai înalte standarde internaționale și la strategia națională de digitalizare reprezintă o prioritate strategică, contribuind la modernizarea sectorului aviației civile și la îmbunătățirea experienței utilizatorilor.

În cadrul proceselor interne, AAC a implementat soluții digitale, cum ar fi platforma „e-Management. Documente”, care automatizează gestionarea documentelor și fluxurile de lucru. Aceste măsuri simplifică activitățile administrative, optimizează resursele organizaționale și facilitează colaborarea interdepartamentală. De asemenea, ele reduc timpul necesar pentru procesarea diferitelor operațiuni, contribuind la creșterea eficienței interne.

Pentru procesele care implică interacțiunea cu cetățenii și operatorii aerieni, AAC utilizează platforme electronice, precum „Sistemul informațional automatizat de gestionare și eliberare a actelor permissive”. Aceste soluții asigură acces rapid la servicii, îmbunătățesc experiența utilizatorilor și reduc timpul de răspuns al administrației. Prin aceste inițiative, AAC urmărește să ofere servicii publice de calitate superioară, adaptate nevoilor contemporane.

AAC colaborează activ cu instituții relevante, atât la nivel național, cât și internațional, pentru a asigura integrarea soluțiilor implementate în cadrul reglementărilor și standardelor existente. Colaborarea cu Agenția de Guvernare Electronică și Serviciul Tehnologie Informației și Securitate Cibernetică reprezintă un exemplu de parteneriat care sprijină adoptarea tehnologiilor avansate și securizarea sistemelor informatice. Schimbul de bune practici și implementarea soluțiilor moderne contribuie la crearea unui mediu tehnologic sigur și eficient.

Printre inițiativele viitoare ale AAC se numără dezvoltarea unui registru modern pentru evidența aeronavelor, care va optimiza fluxurile de procesare și va facilita cooperarea cu alte instituții. Acest proiect va integra sisteme naționale, cu accent pe transparență și accesibilitatea datelor pentru toți utilizatorii. De asemenea, instituția plănuiește să adopte soluții software inovatoare care să sprijine analiza datelor, gestionarea siguranței și conformitatea cu reglementările internaționale. Aceste instrumente vor oferi suport în luarea deciziilor și vor transforma activitățile curente într-un cadru modern și eficient.

Prin inițiativele sale, AAC își reafirmă angajamentul de a moderniza și digitaliza sectorul aviației civile din Republica Moldova, contribuind la îmbunătățirea calității serviciilor publice și la alinierea acestora la cerințele europene și internaționale. Transformarea digitală reprezintă un element central al

strategiei instituționale, având ca scop principal sprijinirea dezvoltării unui mediu operațional sigur, transparent și orientat spre utilizator.

În anul 2025, Serviciul tehnologiei informației și comunicațiilor al Autorității Aeronautice Civile a asigurat funcționarea stabilă și continuă a infrastructurii TIC, precum și suportul tehnic necesar desfășurării activităților instituționale și de control de stat. Activitatea Serviciului a fost orientată spre consolidarea securității informaționale, optimizarea proceselor digitale interne.

Pe parcursul perioadei de raportare, Serviciul TIC a administrat și menținut sistemele informaționale utilizate de AAC, inclusiv platformele electronice destinate gestionării documentelor, eliberării actelor permise și evidenței activităților de control. Au fost întreprinse măsuri de modernizare a echipamentelor tehnice, actualizare a soluțiilor software și îmbunătățire a performanței infrastructurii de rețea, în scopul creșterii fiabilității și reducerii riscurilor operaționale.

Totodată, a fost acordat suport tehnic permanent subdiviziunilor AAC, inclusiv în cadrul desfășurării controalelor de stat și activităților de supraveghere, contribuind la eficientizarea proceselor și la utilizarea instrumentelor digitale în activitatea curentă.

În vederea dezvoltării continue a capacităților digitale, Serviciul TIC a participat la coordonarea inițiativelor de transformare digitală ale Autorității, precum și la cooperarea cu instituții publice relevante în domeniul guvernării electronice. Aceste acțiuni au avut ca scop asigurarea unui mediu informațional sigur, eficient și adaptat necesităților operaționale ale Autorității Aeronautice Civile.

## V. ACTIVITĂȚI ȘI REZULTATE

Pe parcursul anului 2025 Autoritatea Aeronautică Civilă a asigurat implementarea politicilor în domeniul aviației civile și supravegherea respectării de către persoanele fizice și juridice a legislației în acest domeniu pentru asigurarea siguranței zborurilor, securității aeronautice, protecției consumatorului.

Informația privind indicatorii de performanță realizați pe parcursul anului sunt reflectați după cum urmează :

1. Indicatorii de performanță – valorile-țintă stabilite, gradul de realizare comparativ cu ultimii doi ani anteriori perioadei de raportare (conform tabelelor 3–4), precum și explicații succinte privind cauzele abaterilor față de valorile planificate.

Tabel 3. Informație privind realizarea indicatorilor universali de performanță

| Categorie            | Nr. IP | Denumirea                                                       | Unitatea de măsură | Valoarea-țintă                                                                                                                                                                                                                          | Parametrii care urmează să fie măsurați/calculați                                                                                                                                                                                        | 2023                                    | 2024                                   | 2025                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                |
|----------------------|--------|-----------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |        |                                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                          | realizat                                | realizat                               | planificat                                                                                                                                                                                                                                              | realizat                                                                                                                                                                       |
| 1                    | 2      | 3                                                               | 4                  | 5                                                                                                                                                                                                                                       | 6                                                                                                                                                                                                                                        | 7                                       | 8                                      | 9                                                                                                                                                                                                                                                       | 10                                                                                                                                                                             |
| Indicator de resurse | A.1.1. | Alocarea de resurse pentru activități de control                | %                  | Scădere treptată a ponderii resurselor financiare pentru activitățile de control și creșterea treptată a ponderii cheltuielilor pentru analiza și planificarea controalelor, precum și pentru promovarea conformării cerințelor legale. | Suma salariilor angajaților în a căror fișă de post și în activitatea reală a căroră intră activitatea de control, raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul organului de control                                      | Realizat. Se constată scădere cu 41.6%  | Realizat. Se constată scădere cu 0,5%  | Scăderea treptată a ponderii resurselor financiare pentru activitățile de control cu 0.5% și creșterea treptată a ponderii cheltuielilor pentru analiza și planificarea controalelor, precum și pentru promovarea conformării cerințelor legale cu 0.5% | Realizat 5,1%<br><br>Se constată descreștere de 37,4%<br><br>Indicator este calculat doar reieșind din date aferente activităților de control pentru protecția consumatorului. |
|                      |        |                                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                          | Realizat. Se constată creștere cu 28.2% | Realizat. Se constată creștere cu 0,6% | Creșterea treptată a ponderii resurselor pentru analiza și planificarea controalelor cu 0.5% și scăderea ponderii cheltuielilor pentru activitățile de control cu 0.5% față de sumele planificate                                                       | 0                                                                                                                                                                              |
|                      | A.1.2. | Alocarea de resurse pentru activități de analiză și planificare | %                  | Creșterea treptată a ponderii resurselor pentru analiza și planificarea controalelor și scăderea ponderii cheltuielilor pentru activitățile de control                                                                                  | Suma salariilor angajaților în a căror fișă de post și în activitatea reală a căroră intră realizarea analizei riscurilor și planificarea controalelor, raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul organului de control |                                         |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                |

|        |                                                                                                                                                           |       |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                       |                                                                 |                                                                                                                                                                            |                                                          |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| A.1.3. | Alocarea de resurse pentru creșterea gradului de constientizare, consiliere și alte activități de promovare a conformării cerințelor legale               | %     | Creșterea treptată a ponderii resurselor pentru promovarea conformării cerințelor legale și diminuarea ponderii cheltuielilor pentru activități de control | Suma salariilor angajaților a căror fișă de post și în activitatea reală a cărora intră exclusiv desfășurarea de activități de promovare a conformării cerințelor legale, raportată la totalul cheltuielilor pentru salarii în cadrul organului de control. | Se constată descreșterea de 33.5% de 33.5%                                            | Realizat<br>9,9%<br>Se constată creștere cu 2,5%.               | Creșterea treptată a ponderii resurselor pentru promovarea conformării cerințelor legale cu 0.5% și diminuarea ponderii cheltuielilor pentru activități de control cu 0.5% | Realizat.<br>8,1 %<br>Se constată descreșterea de 1,8 %. |
| A.2.1. | Raportul dintre controalele asupra persoanelor/unităților care prezintă cel mai înalt grad de risc, în comparație cu numărul total de controale efectuate | %     | Creșterea treptată a controalelor la persoanele supuse controlului cu risc ridicat                                                                         | Ponderea controalelor, atât planificate, cât și inopinate, asupra persoanelor supuse controlului, care au un grad maxim de risc din totalul controalelor efectuate                                                                                          | Realizat.<br>Se constată creșterea controalelor efectuate cu 2.1% față de planificate | Realizat. Se atestă creșterea controalelor cu 8,9% față de 2023 | Creșterea ponderii controalelor planificate și inopinate la persoanele supuse controlului cu risc ridicat cu 1%                                                            | Realizat.<br>57,1 %                                      |
| A.2.2. | Raportul dintre numărul de controale combinate/comune în comparație cu numărul total de controale efectuate                                               | %     | Creșterea ponderii controalelor combinate/comune la persoanele supuse controlului, care au un grad de risc ridicat din totalul controalelor efectuate      | Creșterea ponderii controalelor combinate/comune la persoanele supuse controlului cu risc ridicat                                                                                                                                                           |                                                                                       | Nu au fost efectuate controale combinate/comune                 | Creșterea ponderii controalelor combinate/comune la persoanele supuse controlului cu risc ridicat cu 1%                                                                    | Nu au fost efectuate controale combinate/comune          |
| A.3.1. | Activități de instruire și consultanță                                                                                                                    | număr | Creșterea treptată a numărului de consultații oferite de către organul de control                                                                          | Numărul de consultații furnizate de către organul de control persoanelor supuse controlului în domeniile sale de competență, prin toate mijloacele disponibile, în special :                                                                                | 7680                                                                                  | 6572.<br>Se constată descreșterea de 14,4%                      | Creșterea numărului de consultații și instruirii oferite de către AAC cu 1%                                                                                                | 7123.<br>Se constată creștere cu 8,4%                    |

[illegible]

|  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                        |                                                                |                   |                    |                 |                                                                                                                                             |
|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  | evenimente etc., aferente domeniilor de competență ale organului de control.                                                                                                           |                                                                |                   |                    |                 | Realizat<br>42000 numărul de accesări a paginii web oficiale                                                                                |
|  |  |  |  |  | Numărul de accesări a paginii web oficiale a organului de control, precum și numărul de vizualizări a postărilor efectuate în perioada de referință.                                   |                                                                | Realizat<br>75000 | Realizat<br>165081 | Creșterea cu 3% |                                                                                                                                             |
|  |  |  |  |  | Numărul de urmăritori a paginilor organului de control din rețelele de socializare                                                                                                     |                                                                | Realizat<br>8300  | Realizat<br>8451   | Creșterea cu 3% | Realizat<br>9900, (din care 8600 pagina veche și 1300 pagina nouă)<br><br>Creștem organic pagină nouă<br><br>Se constată creștere de 17,1%. |
|  |  |  |  |  | Numărul mediu de ore de activități de dezvoltare profesională a personalului cu atribuții de inspecții în domeniul protecției                                                          | Activități de dezvoltare profesională a corpului de inspectori |                   |                    |                 |                                                                                                                                             |
|  |  |  |  |  | Numărul mediu de ore de activități de dezvoltare profesională                                                                                                                          |                                                                |                   |                    |                 |                                                                                                                                             |
|  |  |  |  |  | Creșterea numărului mediu de ore de activități de dezvoltare profesională per inspector comparativ cu anul precedent sau menținerea duratei de cel puțin 40 de ore anual per inspector |                                                                |                   |                    |                 |                                                                                                                                             |
|  |  |  |  |  | Numărul mediu de ore de activități de dezvoltare profesională                                                                                                                          |                                                                |                   |                    |                 |                                                                                                                                             |
|  |  |  |  |  | Realizat 12 ore, rețesind din indicatori aferenți personalului cu atribuții de inspecții în domeniul protecției                                                                        |                                                                |                   |                    |                 |                                                                                                                                             |
|  |  |  |  |  | Realizat 12 ore, rețesind din indicatori aferenți personalului cu atribuții de inspecții în domeniul protecției                                                                        |                                                                |                   |                    |                 |                                                                                                                                             |

|  |        |                                                             |                                                        |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                          |       |       |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                             |
|--|--------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |        |                                                             | per<br>inspector                                       |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                          |       |       |                                                                                                                                        | consumatorul<br>ui                                                                                                                                                                          |
|  | A.6.1. | Gradul de conformare<br>a persoanelor<br>supuse controlului | % din<br>numărul<br>total de<br>controale<br>efectuate | Cresterea cu 5% a gradului<br>de conformare<br>a respectării cadrului<br>normativ de către<br>persoanele supuse<br>controlului | Ponderea controalelor<br>care nu se soldează cu<br>aplicarea măsurilor<br>restrictive și/sau<br>sancțiunilor<br>contravenționale pentru<br>încălcărilor depistate în<br>cadrul controlului în<br>raport cu numărul total<br>de controale | 58,7% | 18,8% | Crestere cu 5%<br>a gradului de<br>conformare<br>a respectării<br>cadrului normativ<br>de către<br>persoanele<br>supuse<br>controlului | Realizat.<br>14,2 %<br>Se constată<br>descreștere cu<br>62,8%<br>deoarece<br>indicatorul a<br>fost calculat<br>reieșind doar<br>din inspecțiile<br>aferente<br>protecției<br>consumatorului |



|      |        |                                                                                 |                      |                                                                   |                                                                                                                                                         |          |                                         |   |   |
|------|--------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------|---|---|
|      |        | recomandate<br>(SARPS) ale<br>Organizației<br>Aviației Civile<br>Internationale | standardelor<br>OACI | standardelor<br>OACI/SOAP la<br>o valoare de<br>minim 74%         | Organizației<br>Aviației Civile<br>Internationale                                                                                                       |          |                                         |   |   |
| 2.5. | B 8.5. | Numărul<br>accidentelor<br>mortale în<br>aviația generală                       | Număr                | Mentineră<br>valorii din anul<br>precedent, în<br>cazul valorii 0 | Numărul de<br>accidente mortale<br>pentru Moldova, cu<br>implicarea de<br>elicoptere<br>înregistrate sau<br>operate, avioane și<br>alte aparate de zbor | Realizat | 1 cu implicarea<br>aeronavei<br>străine | 0 | 0 |

2. Instrumentele utilizate de către organul de control pentru atingerea obiectivelor acestuia în perioada de raportare.

Control de stat este un instrument eficient pentru atingerea obiectivului de protecție a intereselor economice ale consumatorilor.

Pe parcursul anului 2025, atât companiile aeriene naționale, cât și cele străine au fost obligate de AAC să plătească compensații consumatorilor prejudiciați în cuantum total de 2 milioane șaizeci și unu sute mii MDL.

În scopul atingerii obiectivelor de control au fost efectuate audituri de birou, audituri la fața locului, examinarea documentelor depuse.

Drept instrumente utilizate pentru atingerea obiectivelor de control au servit:

- Codul aerian nr.301/2017;
- Hotărârea Guvernului nr.133/2019 cu privire la organizarea și funcționarea Autorității Aeronautice Civile;
- Legea nr. 131/2012 privind controlul de stat;
- Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;
- Hotărârea Guvernului nr.836/2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor;
- Tratate și Acorduri internaționale la care Republica Moldova este parte.

3. Activitățile de consultanță – problemele actuale întâmpinate de agenții economici și prevederile legislative care au necesitat clarificări explicite.

În perioada 2025, inspectorii au oferit consultații privind operațiunile de transport aerian pe segmentul protecției consumatorilor. Consultări zilnice cu solicitanții cu prezența fizică, prin telefon și e-mail.

4. Controalele efectuate – numărul, tipul și durata acestora (conform tabelului 5).

**Tabelul 5. Informație  
privind activitatea de control de stat**

| Nr. d/o | Denumirea                                                                      | 2023 | 2024 | 2025* |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|
| 1       | 2                                                                              | 3    | 4    | 5     |
| 1       | Numărul controalelor planificate conform planului anual al controalelor, total | 287  | 222  | 8     |
| 2       | Numărul controalelor efectuate, total                                          | 293  | 319  | 7     |
|         | din care:                                                                      |      |      |       |
| -       | planificate                                                                    | 222  | 207  | 3     |
| -       | inopinate, total, din care:                                                    | 71   | 112  | 4     |
| -       | în cadrul procedurii de eliberare a actului permisiv                           | 9    | 34   |       |
| 3       | Realizarea planului anual al controalelor, %                                   | 102% | 143% | 87 %  |
| 4       | Numărul controalelor comune efectuate cu alte organe de control                | 0    | 0    | 0     |
|         | din care:                                                                      |      |      |       |

|    |                                                                                                                       |       |       |      |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|
| -  | planificate                                                                                                           | 0     | 0     | 0    |
| -  | inopinate                                                                                                             | 0     | 0     | 0    |
| 5  | Numărul controalelor înregistrate în RSC                                                                              |       |       | 7    |
| 6* | Diferența dintre controalele efectuate și cele înregistrate în RSC                                                    |       |       | 0    |
| 7  | Numărul controalele în care s-au depistat încălcări ale legislației                                                   | 121   | 73    | 6    |
| 8  | Numărul măsurilor restrictive și a <u>prescripțiilor</u> emise în urma controlului                                    | 49    | 85    | 6    |
| 9  | Suma sancțiunilor aplicate, mii lei                                                                                   | 114.0 | 156.7 | 84,0 |
| 10 | Numărul petițiilor, plângerilor și alte sesizări recepționate în raport cu activitatea de control                     | 1     | 3     | 356  |
| 11 | Numărul petițiilor, plângerilor și alte sesizări examinate în cadrul Consiliului pentru soluționarea disputelor (CSD) | 1     | 3     | 0    |
| 12 | Statutul contestațiilor examinate în ședințele CSD:                                                                   |       |       | 0    |
| -  | admise                                                                                                                | 1     | 3     | 0    |
| -  | respinse                                                                                                              | 1     | 1     | 0    |
| 13 | Numărul acțiunilor aflate pe rol în instanța de judecată                                                              | 1     | 1     | 6    |
| 14 | Numărul dosarelor anulate de către instanța de judecată prin hotărâre definitivă și irevocabilă                       | 0     | 0     | 0    |

*\*Notă: pentru anul 2025 sunt raportate exclusiv controale de stat doar în domeniul protecției consumatorilor.*

5. Domeniile de activitate verificate – cauzele nerespectării sau realizării necorespunzătoare a cerințelor legale, măsurile preventive și sancțiunile aplicate, precum și cerințele încălcate cel mai frecvent.

Domeniile de activitate în care au fost efectuate controalele:

- **Protecția consumatorului.**

Elementul fundamental pus la baza controlului a constituit respectarea de către prestatorul de servicii a principiului intereselor consumatorului, consolidat pe un sistem juridic bine determinat potrivit căruia, se impune necondiționat și obligatoriu furnizarea informației veridice, necesare și complete cu privire la servicii care permite consumatorilor să ia decizii corecte. În modul enunțat s-a tins spre realizarea principiilor fundamentale ale controlului, statuate în art. 3 din Legea nr.131 din 08.06.2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător.

Agenții economici trebuie să respecte drepturile minime ale pasagerilor în transportul aerian, statuate prin Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08.11.2012. Obligațiile față de pasageri, în temeiul pct. 40 din Regulamentul, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08.11.2012 nu pot face obiectul unei limitări sau renunțări, în special printr-o derogare sau o clauză restrictivă cuprinsă în contractul de transport. Agentul economic este obligat să introducă și/sau să pună la dispoziție pe piață numai servicii, ce corespund cerințelor stabilite în actele normative sau declarate. În conformitate cu pct.7 din Hotărârea Guvernului nr.133/2019 cu privire la organizarea și funcționarea Autorității Aeronautice Civile (în continuare AAC), misiunea Autorității constă în implementarea politicilor în domeniul aviației civile și supravegherea respectării de către persoanele fizice și juridice a legislației în acest domeniu pentru asigurarea siguranței zborurilor, securității aeronautice

și protecției consumatorului. Totodată, în temeiul pct. 42 din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836/2012, AAC efectuează controlul respectării prevederilor legislației în domeniul protecției consumatorilor în transport aerian. În conformitate cu art. 6, lit. a) din Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, orice consumator are dreptul la protecția drepturilor sale de către stat, acesta fiind un drept fundamental al consumatorului, iar prestatorul este obligat să presteze numai servicii care nu afectează interesele economice ale consumatorilor. Studiul efectuat al petițiilor înaintate de consumatori pe parcursul anului 2025 denotă, că pasagerilor nu le-au fost oferite informații depline și corecte privitor la drepturile sale minime în legătură cu anularea sau întârzierea prelungită a zborurilor în diverse perioade de timp. În toate cazurile, unii agenți economici au informat pasagerii despre anularea zborurilor, oferindu-le doar 3 (trei) opțiuni pentru revendicarea drepturilor sale și anume:

- schimbul gratuit de dată în aceeași direcție conform orarului publicat;
- oferirea unui voucher în suma biletului achitat, care nu este personalizat, valabil un an din data emiterii;
- rambursarea mijloacelor bănești la locul procurării biletului, care durează 30 zile.

Însă, contrar prevederilor Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012, companiile aeriene au ezitat să informeze pasagerii prin intermediul comunicărilor scrise, că în cazul anulării sau întârzierii unui zbor dispun de dreptul de a primi compensație și dreptul la deservire, statuate în pct. 12 lit. c), pct. 16, pct.18 lit. a) și b), pct. 19 și pct.20 ale Regulamentului potrivit cărora, în cazul anulării unui zbor pasagerii trebuie să primească o compensație care se plătește în numerar prin transfer bancar electronic, ordin de plată bancar sau, cu acordul pasagerului, în bonuri de călătorie și/sau alte servicii. Astfel, agenții economici au omis intenționat prezentarea comunicărilor scrise în care să fie precizate normele de compensare și asistență în conformitate cu dispozițiile Regulamentului aprobat prin HG nr.836 din 08.11.2012, prin ce a încălcat cerințele pct.38 al acestuia. În acest sens sunt remarcate petițiile următorilor consumatori afectați:

Prin scrisorile expediate pasagerilor, agenții economici pasibili controlului au recunoscut plata compensațiilor solicitate de consumatori în legătură cu anularea din motive operaționale a zborurilor indicate. Însă, transportatorul a refuzat achitarea compensației financiare consumatorilor ce variază de la 250 EUR la 400 EUR per/pasager, conform modului stabilit de Regulament, oferindu-le doar selectiv anumite despăgubiri, ce variază de la 75 euro la 150 euro. Clauzele transportatorului, expuse în scrisorile oferite consumatorilor, poartă un caracter vădit denaturat, fiind considerate expuneri false a drepturilor minime ale pasagerilor redată în capitolul III-V al Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012. Conform dispoziției normei redată, compensația minimă în mărime de 250-600 euro se plătește în numerar prin transfer bancar electronic, ordin de plată bancar sau cec bancar sau, cu acordul pasagerului, în bonuri de călătorie și/sau alte servicii. Agenții economici au ezitat să achite compensații pasagerilor afectați de zborurile întârziate sau anulate, conform prevederilor legale prezentate. Încălcările enunțate afectează drepturile fundamentale ale consumatorilor, statuate în art. 6 lit. b), c) și e) și art. 32 din Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, conform cărora orice consumator are dreptul la protecție împotriva riscului de a achiziționa un serviciu săi prejudicieze drepturile și interesele legitime, dreptul la informații complete, corecte și precise privind serviciile achiziționate, iar în cazul prestării serviciului necorespunzător dreptul la restituirea contravalorii serviciului și repararea prejudiciului. De menționat, că conform prevederilor art.1420 Cod Civil – transportatorul este ținut să repare prejudiciul cauzat în urma încălcării termenului de transportare, cu excepția cazului în care acest prejudiciu este rezultatul unui impediment în afara controlului transportatorului și dacă transportatorului nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul sau consecințele acestuia ori dacă este rezultatul stării de sănătate a pasagerului sau al faptei acestuia. Transportatorul este ținut să repare prejudiciul și în cazul în care acesta se datorează stării ori funcționării mijlocului de transport. Răspunderea transportatorului nu poate fi exclusă sau limitată prin contract. Orice clauză contrară este lovită de nulitate

absolută. În circumstanțele constatate, întârzierea și anularea zborurilor a avut loc din motive comerciale, care nu exonerează transportatorul de plata compensațiilor în modul stabilit de Regulament. Consecvent, potrivit dispoziției art.10 lit. l) din Legea nr.105 din 13.03.2003, prestatorul de servicii, în cazul dat, transport aerian, este obligat să răspundă pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzător. Din considerentele enumerate, acțiunile agenților economici în cazurile cercetate, sunt catalogate ca practici comerciale incorecte înșelătoare care denaturează sau sânt susceptibile să denatureze în mod esențial comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajung sau căruia li se adresează care, conform prevederilor art. 13 alin. (1) din Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, sunt interzise.

Potrivit art.13 alin.(4) lit. a) și alin.(8) din Legea nr.105/13.03.2003 – o practică comercială este considerată ca fiind omisiune înșelătoare dacă, în contextul situației de fapt și ținând cont de toate caracteristicile și circumstanțele, precum și de limitele de spațiu și de timp impuse mijloacelor de comunicare utilizate pentru transmiterea informației, această practică omite o informație esențială necesară consumatorului mediu, ținând cont de context, pentru luarea unei decizii de tranzacționare în cunoștință de cauză și, prin urmare, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul mediu să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o. O practică comercială este considerată, de asemenea, ca fiind omisiune înșelătoare în cazul când, ținând cont de aspectele prevăzute la alin.(8), un comerciant ascunde o informație esențială sau o oferă într-un mod neclar, neinteligibil, ambiguu sau în contratimp ori nu își declară intenția comercială adevărată, în cazul în care aceasta nu rezultă deja din context, și când, în orice situație, consumatorul mediu este determinat sau poate fi determinat să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o. Conform art. 14 alin. (1), (2) și (3) din Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor în vederea stopării și combaterii practicilor comerciale incorecte, persoanele sau autoritățile care, potrivit legii, au un interes legitim pot: să inițieze o acțiune în instanță; să sesizeze organul de control în domeniul protecției consumatorului, conform domeniului de competență, pentru ca acesta fie să decidă asupra reclamațiilor, fie să inițieze acțiuni în instanță împotriva comercianților care au săvârșit ori sunt susceptibili să săvârșescă practici comerciale incorecte. Comercianții, în cazul în care nu sunt de acord cu sesizarea, trebuie să prezinte dovezi privind incorectitudinea afirmațiilor expuse în sesizare în legătură cu practica comercială întreprinsă și sunt obligați, la solicitarea instanțelor judecătorești sau a organului de control în domeniul protecției consumatorului, conform domeniului de competență, să le pună acestora la dispoziție documente probatoare. În cazul în care documentele nu sunt prezentate într-un termen rezonabil, dar nu mai mare de 15 zile calendaristice, și/sau dacă sunt recunoscute insuficiente, afirmațiile expuse în sesizare se consideră fondate.

Cea mai frecvent constatată contravenție pe parcursul anului 2025 a fost utilizarea de către comerciant a practicilor comerciale incorecte (înșelătoare) care denaturează sau sunt susceptibile să denatureze în mod esențial comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajung sau cărora li se adresează ori al membrului mediu al unui grup, în cazul când practicile comerciale sunt adresate unui anumit grup de consumatori, în sensul art. 344 alin.(3) lit. d) Cod contravențional.

Cauzele nerespectării cerințelor prevăzute de legi de către agenții economici sunt lipsa de personal calificat/certificate cunoștințe/instruirea insuficientă a efectivului implicat, baza tehnico-materială învechită, cadrul normativ neactualizat, comunicarea ineficientă, neactualizarea specificațiilor de management și manualelor aprobate.

6. Incidente și accidente – cele mai importante grupuri identificate în domeniul de supraveghere și cauzele care au stat la baza acestora.

S-au înregistrat 34 incidente în operațiunile de transport aerian comercial, dintre care 2 incidente grave cu implicarea aeronavelor străine.

7. Măsurile preventive și de atenuare dispuse sau realizate pentru a aborda cauzele incidentelor/accidentelor.

Măsurile preventive și de atenuare dispuse/realizate de către organul de control pentru a aborda motivele care au determinat apariția incidentelor/accidentelor au fost dezvoltate pe baza analizei și a evaluărilor de risc. Au fost întreprinse următoarele măsuri: Control (inspecții), monitorizarea, supravegherea continuă instruirea suplimentară a personalului în domeniile cu risc sporit, elaborare planurilor de audit în urma analizei auditurilor precedente, monitorizarea examinatorilor din domeniul aviației civile, monitorizarea personalului aeronautic, supraveghere organizațiilor de pregătire a personalului navigant.

8. Propuneri de acte sau amendamente normative – măsuri menite să elimine lacunele din cadrul legislativ, să eficientizeze supravegherea activităților agenților economici și să reducă sarcina administrativă pentru aceștia.

Îmbunătățirea mecanismului de protecție a drepturilor consumatorilor și respectiv responsabilizarea comercianților, prin completarea componenței de contravenție prevăzute la art. 344 - Încălcarea cerințelor stabilite în actele normative privind producerea, depozitarea, punerea la dispoziție pe piață și comercializarea produselor, prin completarea cu alineatului (3) cu o normă nouă ce va stabili atragerea la răspundere pentru neprezentarea sau prezentarea necompletă de către operatorul aerian a comunicării scrise în care sunt precizate normele de compensare și asistență pasagerilor afectați de refuzul la îmbarcare, anulare a zborului sau de o întârziere de cel puțin două ore a zborului, neprezentarea în formă scrisă a coordonatelor autorității publice cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor în transportul aerian și activităților conexe și încălcarea drepturilor minime ale pasagerilor la deservire, la rambursare a întregului cost al biletului și compensație. Propunerea constă în crearea mecanismului eficient de obligare a operatorilor aerieni de a respecta drepturile minime ale pasagerilor. În acest context, neprezentarea sau prezentarea necompletă de către operatorul aerian a comunicării scrise în care sunt precizate norme de compensare și asistență pasagerilor afectați de întârzierea și anularea zborului, precum și pasagerilor afectați de refuzul de îmbarcare, neprezentarea în formă scrisă a coordonatelor autorității publice cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor în transportul aerian și activităților conexe, încălcarea drepturilor minime ale pasagerilor la deservire, la rambursare a întregului cost al biletului și compensație se propun a fi supuse răspunderii contravenționale. Aceste obligații sunt stabilite și reiese din Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08.11.2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor.

La fel în scopul evitării defavorizării consumatorilor dar și descurajării comercianților de a practica activități ce pot leza drepturile și interesele legitime a consumatorilor, se propune înăsprirea pedepsei pecuniare stabilite la art. 344 alineatul (3) litera d) de la 30 la 60, corespunzător la 120 – 240 de unități convenționale și de la 60 la 120, la 400 – 500, ceea ce va avea ca efect chibzuința suplimentară din partea comercianților atunci când comercializează bunuri, servicii sau produse consumatorilor.

În scopul protecției intereselor economice ale consumatorilor, cât și a persoanelor supuse controlului se propune instituirea unei proceduri simplificate de contestare a actelor administrative defavorabile emise de organele de control în instanță de judecată prin modificarea și completarea Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat. Cauzele privind contestarea procesului-verbal de control se judecă în termen de 3 luni sau 6 luni de la data depunerii acțiunii.

9. Supravegherea internă a legalității controalelor – numărul procedurilor disciplinare și al anchetelor de serviciu efectuate, rezultatele acestora și măsurile disciplinare aplicate, conform art. 31<sup>1</sup> din Legea nr. 131/2012 privind controlul de stat.

În rezultatul realizării supravegherii interne a legalității controalelor efectuate, pe parcursul anului de raportare n-au fost pornite proceduri disciplinare, anchete de serviciu, în conformitate cu prevederile art. 31 prim din Legea nr. 131/2012 privind controlul de stat.

10. Activitatea Consiliului pentru soluționarea disputelor – numărul petițiilor și cererilor recepționate, dintre care examinate sau respinse, deciziile adoptate și o prezentare succintă a activității acestuia.

Consiliul de soluționare a disputelor a fost înființat în cadrul AAC la data de 18 martie 2021, având ca scop principal examinarea petițiilor și cererilor prealabile depuse de persoanele supuse controlului de stat. Pe parcursul anului 2025, Consiliul pentru soluționarea disputelor nu a înregistrat nici o cerere.

## VI. ALTE INFORMAȚII

În anul 2025 Autoritatea Aeronautică Civilă (AAC) a desfășurat campania de informare „Călătorește informat, revendică-ți drepturile”. Campania a ajuns la circa **100.000 de persoane**, având ca scop informarea pasagerilor asupra drepturilor lor, creșterea vizibilității AAC și promovarea unui comportament responsabil.

Strategia multicanal a inclus rețele sociale (spoturi video, infografice), apariții media (emisiuni TV, reportaje și știri) și informare directă în **Aeroportul Internațional Chișinău** prin standuri și distribuirea a peste 10.000 de pliante.

Rezultatele principale includ o **creștere de 40% a vizitelor pe site-ul AAC**, mai multe cereri și reclamații corect formulate, creșterea solicitărilor de la pasageri străini și intensificarea apelurilor la linia verde. Campania a consolidat încrederea în AAC ca instituție care protejează drepturile pasagerilor și continuă să dezvolte inițiative de informare publică.