

REGULAMENT
privind modul de utilizare a serviciilor fiscale electronice prin intermediul
SIA „Cabinetul personal al contribuabilului”

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul privind modul de utilizare a serviciilor fiscale electronice prin intermediul SIA „Cabinetul personal al contribuabilului” (*în continuare – Regulament*) stabilește modul de gestionare, accesare și utilizare a serviciilor fiscale electronice, precum și modul de întocmire, semnare, transmitere și recepționare a documentelor fiscale electronice de către contribuabili, utilizând metode automatizate de prezentare a acestora în formă electronică prin intermediul serviciilor fiscale electronice.

2. Noțiunile și abrevierile utilizate în prezentul Regulament au următoarea semnificație:

Administrator – conducătorul autorității publice, persoanei juridice, precum și persoana fizică ce desfășoară activitate de întreprinzător profesională și independentă înregistrată în conformitate cu legislația în vigoare de către instituțiile de profil, informația cărora se reflectă în Registrul fiscal de stat din cadrul SISFS.

Blocarea contribuabilului – blocarea definitivă a accesului la toate serviciile fiscale electronice a contribuabilului asignat la toate conturile de utilizator a persoanelor responsabile, fără drept de restabilire.

Blocarea persoanei responsabile – blocarea definitivă a accesului entității la toate serviciile fiscale electronice pentru un anumit cont de utilizator la care acesta fost asignat.

Contul de utilizator – secțiunea din cadrul portalului, care conține informații aferent datelor de identificare ale persoanelor fizice/persoanelor responsabile din cadrul entităților și istoricul acestora, la care se asignează o entitate sau mai multe entități, și pentru care se oferă, suspendă sau blochează accesul la serviciile fiscale electronice.

Document fiscal electronic – informație în formă electronică, creată, prelucrată și perfectată de către contribuabil în condițiile prezentului Regulament și ale altor acte normative, semnată electronic.

Funcția hash – un număr care este generat dintr-un șir de text. Valoarea hash (sau pur și simplu hash) este semnificativ mai mică decât textul în sine și este generată de o formulă într-un mod care este extrem de puțin probabil că alt text va produce aceeași valoare hash. Cu ajutorul funcției hash aplicate unui document fiscal electronic se obține hash-ul documentului (amprenta documentului) care mai apoi poate fi utilizat la verificarea unui document fiscal electronic dacă nu a fost modificat.

Operator – Instituția Publică „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe”, desemnată în calitate de administrator tehnico-tehnologic al sistemului informațional al Serviciului Fiscal de Stat prin Hotărârea Guvernului nr. 344 din 30.04.2009 privind aprobarea modificărilor ce se operează în unele hotărâri ale Guvernului și Hotărârea Guvernului nr. 125 din 06.02.2018 „Cu privire la Instituția publică „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe”.

Persoană imputernicită – utilizator al serviciilor fiscale electronice înregistrat în calitate de persoană care exercită atribuțiile administratorului/conducătorului contribuabilului de gestionare a accesului la serviciile fiscale electronice pentru persoanele responsabile.

Persoană responsabilă – utilizator al serviciilor fiscale electronice înregistrat în calitate de persoană căreia i-a fost delegat dreptul de creare și/sau semnare și/sau transmitere a documentelor fiscale electronice.

Semnătură – semnătura electronică emisă în condițiile legislației în vigoare de către Prestatorii de servicii de certificare acreditați în domeniul semnăturii electronice avansate calificate.

SIA „Cabinetul personal al contribuabilului” – soluție informatică destinată centralizării sistemelor, opțiunilor, modulelor, funcționalităților din mediul online destinate interacțiunii reciproce a contribuabililor cu SFS și prestării serviciilor de către autoritatea publică, în special celor de acordare/modificare/anulare a accesului la serviciile fiscale electronice.

Sistemul Informațional al Serviciului Fiscal de Stat – totalitatea informațiilor din sistemele informaționale automatizate ale Serviciului Fiscal de Stat, organizată în conformitate cu cerințele stabilite de legislația în vigoare.

Suspendarea accesului contribuabilului – anularea temporară a accesului la unul sau mai multe servicii fiscale electronice pentru toate conturile de utilizator la care este asignat contribuabilul, prin selectarea sau bifarea serviciilor necesar a fi suspendate.

Suspendarea accesului persoanei responsabile – anularea temporară a accesului la unul sau mai multe servicii fiscale electronice pentru un anumit cont de utilizator la care este asignat contribuabilul, prin selectarea sau bifarea serviciilor necesar a fi suspendate.

Abrevieri:

IP ASP – Instituția publică „Agenția Servicii Publice”.

SFS – Serviciul Fiscal de Stat.

SIA – Sistem Informațional Automatizat.

SISFS – Sistemul informațional al Serviciului Fiscal de Stat.

XML – sistem extensibil de marcare utilizat pentru crearea paginilor web ce pot fi afișate într-un browser (sau navigator).

II. ACORDAREA ACCESULUI LA SERVICIILE FISCALE ELECTRONICE

3. Contribuabilii beneficiază de acces la serviciile fiscale electronice prin intermediul SIA „Cabinetul personal al contribuabilului” cu titlu gratuit, accesibil pe portalul www.sfs.md (<https://cabinetpersonal.sfs.md>) sau „Ghișeului unic de raportare”, accesibil pe portalul www.raportare.gov.md.

4. Persoanele fizice (cetățeni ai Republicii Moldova), pentru a beneficia de serviciile fiscale electronice, stipulate în Anexa nr. 1 la prezentul Regulament, se vor autentifica în SIA „Cabinetul personal al contribuabilului” de pe portalul www.sfs.md, prin intermediul serviciului guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass), acceptând Termenii și condițiile site-ului www.sfs.md, conform Anexei nr. 5 la prezentul Regulament.

5. În urma autentificării în SIA „Cabinetul personal al contribuabilului” de pe portalul www.sfs.md se va crea în mod automatizat cont de utilizator, cu posibilitatea accesării și utilizării serviciilor conform prezentului Regulament.

6. Utilizatorul serviciilor fiscale electronice va comunica SFS datele de contact și adresa electronică prin care se va efectua comunicarea reciprocă, prin completarea acestor date în cadrul SIA „Cabinetul personal al contribuabilului”, iar în caz de modificare a acestora, va asigura ajustarea acestora în termen de 3 (trei) zile lucrătoare.

7. Conducătorul contribuabilului, conform informației din baza de date SISFS, pentru a beneficia de serviciile fiscale electronice stipulate în Anexa nr. 2 la prezentul Regulament, va întreprinde următoarele acțiuni:

a) se va autentifica inițial în SIA „Cabinetul personal al contribuabilului” de pe portalul www.sfs.md cu statut de persoană fizică (cetățean al Republicii Moldova);

b) va semna electronic confirmarea de acceptare a prezentului Regulament pentru fiecare contribuabil în parte,

asignat în mod automatizat la contul său de utilizator, conform Anexei nr. 3 la prezentul Regulament;

c) va gestiona accesul la serviciile fiscale electronice, în mod individual, prin intermediul SIA „Cabinetul personal al contribuabilului” către persoanele responsabile din cadrul contribuabilului;

d) va accesa serviciile fiscale electronice de pe portalul www.sfs.md și www.raportare.gov.md.

8. Identificarea și reflectarea datelor contribuabilului administrat de către conducător, conform informației din SISFS, se va efectua în mod automatizat în SIA „Cabinetul personal al contribuabilului”, urmare a autentificării prin MPass.

9. Accesul pentru conducătorul contribuabilului, care corespunde cu informația din SISFS, se oferă în mod automatizat la toate serviciile fiscale electronice cu rol de administrator.

10. Contribuabilii, ale căror date despre înregistrarea/ modificarea contribuabilului lipsesc în SISFS sau nu corespund realității, fapt ce creează impedimente în utilizarea serviciilor fiscale electronice, se vor adresa instituțiilor de profil pentru ajustarea datelor contribuabilului în cadrul sistemelor informaționale de stat.

11. Accesul la toate serviciile fiscale electronice pentru persoanele responsabile se oferă de către conducătorul contribuabilului cu rol de administrator, care are posibilitatea acordării accesului la serviciile fiscale electronice și modificarea accesului pentru alte persoane responsabile din partea contribuabilului, precum și împuternicirea de gestionare a accesului de către o altă persoană din partea contribuabilului.

12. Identificarea persoanelor responsabile ale contribuabilului și gestionarea accesului la serviciile fiscale electronice pentru aceștia se vor efectua prin intermediul SIA „Cabinetul personal al contribuabilului” de către conducătorul cu rol de administrator, în mod individual, sau de către persoana împuternicită de către acesta cu gestionarea accesului, în cadrul sistemului.

13. Persoana responsabilă/împuternicită de utilizarea serviciilor fiscale electronice, conform drepturilor oferite de către conducătorul contribuabilului, va semna electronic confirmarea de acceptare a accesului la serviciile fiscale electronice și/sau împuternicirii oferite și a prelucrării datelor cu caracter personal de către conducătorul și/sau persoana împuternicită cu gestionarea accesului, conform Anexei nr. 4 la prezentul Regulament, precum și acceptarea nemijlocită a prezentului Regulament.

14. Conducătorul contribuabilului va beneficia în mod automatizat de acces la noile servicii fiscale electronice sau a rolurilor în cadrul acestora, fără necesitatea întreprinderii acțiunilor adiționale.

15. Orice drept acordat pentru utilizarea serviciilor este strict personal. Utilizatorul nu poate înstrăina acest drept sau nu poate pune la dispoziție serviciile furnizate acestuia în nici un mod nici unei terțe părți, cu excepția în care se convinge în modul prevăzut de legislație altfel.

III. SUSPENDAREA/BLOCAREA ȘI RESTABILIREA ACCESULUI LA SERVICIILE FISCALE ELECTRONICE

16. Suspendarea/blocarea și/sau restabilirea accesului la serviciile fiscale electronice pentru persoanele împuternicite/responsabile se face individual de către conducătorul contribuabilului cu rol de administrator și/sau de către persoana împuternicită cu gestionarea accesului de către acesta, prin intermediul SIA „Cabinetul personal al contribuabilului”, în funcție de necesitățile interne ale contribuabilului, precum și la eliberarea din funcție.

17. În scopul protecției sistemului informatic, operatorul are dreptul să suspende temporar accesul contribuabilului la servicii, în cazul în care constată că este ținta unor atacuri

informative sau suspectează probleme de securitate ale sistemului său ce poate cauza eventuale prejudicii atât contribuabilului, cât și SFS, până la soluționarea acestei probleme, înștiințându-l imediat pe contribuabil și SFS.

18. SFS va bloca accesul la servicii în baza solicitării în scris a conducătorului contribuabilului sau a utilizatorului.

19. Suspendarea/blocarea accesului contribuabilului la serviciile fiscale electronice este efectuată de către subdiviziunile SFS cu indicarea obligatorie a motivului suspendării/blocării.

20. În urma suspendării/blocării accesului la serviciile fiscale electronice, contribuabilul va primi, în mod automatizat, notificare despre acest fapt.

21. Subdiviziunile SFS sunt în drept să suspende/ blocheze accesul contribuabilului la serviciile fiscale electronice în următoarele cazuri:

a) lichidarea sau reorganizarea;

b) modificarea conducătorului contribuabilului;

c) instituirea postului fiscal pentru serviciile fiscale electronice SIA „e-Factura” și SIA „Comanda on-line a formularelor tipizate”, în cazul în care este menționat în ordinul de instituire a postului fiscal;

d) neprezentarea fără motiv a contribuabilului la SFS în baza citației recepționate și imposibilitatea identificării acestuia la adresa juridică;

e) constatarea faptului că contribuabilul încalcă oricare dintre obligațiile sale prevăzute în prezentul Regulament;

f) depistarea informațiilor ce nu corespund realității dintre datele/identitatea utilizatorului și a contribuabilului cu informația din SISFS;

g) protejarea sistemului în cazul în care se constată că este ținta unor atacuri informatice.

22. Subdiviziunile SFS vor restabili accesul la serviciile fiscale electronice din momentul înlăturării cauzelor ce au condiționat suspendarea/blocarea acestora.

23. În cazul excluderii conducătorului din SISFS, rolul de administrator al contribuabilului și accesul la serviciile fiscale electronice vor fi blocate, în mod automatizat, iar persoanele responsabile din cadrul contribuabilului cu rol de director și contabil-șef vor fi notifycate despre necesitatea semnării prezentului Regulament de către noul conducător, într-un termen prestabilit. Conducătorul contribuabilului nou-înregistrat de către autoritățile de profil, pentru a obține acces la serviciile fiscale electronice, va parcurge pașii de obținere a accesului, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament și semnarea acestuia.

IV. ÎNTOCMIREA, SEMNAREA, TRANSMITEREA ȘI RECEPȚIONAREA DOCUMENTELOR FISCALE ELECTRONICE

24. Documentele fiscale electronice perfectate în cadrul serviciilor, autentificate prin aplicarea semnăturii electronice prevăzute de legislația în vigoare a persoanelor responsabile din partea contribuabilului, produc aceleași efecte juridice ca și documentele analogice pe suport de hârtie, autentificate cu semnătură olografă.

25. Întocmirea, semnarea, transmiterea și recepționarea documentelor fiscale electronice se efectuează prin intermediul serviciilor fiscale electronice disponibile în cadrul SIA „Cabinetul personal al contribuabilului” de pe portalul www.sfs.md sau de pe portalul www.raportare.gov.md.

26. Întocmirea documentelor fiscale electronice se efectuează utilizându-se formularele documentelor fiscale prevăzute de legislația în vigoare și puse la dispoziție în cadrul serviciilor fiscale electronice.

27. În cazul modificării formularelor documentelor fiscale, după aprobarea acestora și intrarea în vigoare a legislației, SFS va asigura plasarea acestora pe paginile oficiale ale instituției și în cadrul serviciilor fiscale electronice.

28. Persoanelor responsabile ale contribuabilului vor

semna documentele fiscale electronice cu semnătura electronică prevăzute de legislația în vigoare, în scopul confirmării veridicității datelor conținute în documentele fiscale electronice.

29. Semnăturile electronice ale persoanelor responsabile care sunt împuternicite să semneze documentele fiscale electronice trebuie să fie valabile la momentul semnării acestora.

30. Persoanelor responsabile ale contribuabilului li se interzice să transmită semnătura electronică altor persoane în procesul utilizării serviciilor fiscale electronice.

31. Documentul fiscal electronic prezentat prin intermediul serviciilor fiscale electronice se prezumă a fi semnat de către persoana responsabilă, utilizator al serviciilor fiscale electronice, împuternicit pentru semnarea documentelor fiscale electronice, a cărui semnătură electronică a fost aplicată.

32. Documentele fiscale electronice se completează și se transmit de către persoanele responsabile ale contribuabilului, după cum urmează:

a) persoanele responsabile vor completa documentele fiscale electronice în conformitate cu prevederile actelor legislative și normative în vigoare;

b) persoanele responsabile vor parcurge toți pașii prevăzuți în prezentul Regulament și în Termenii și condițiile de utilizare a portalului www.raportare.gov.md și/sau www.sfs.md.

33. Contribuabilul este obligat să corecteze erorile ca urmare a introducerii greșite a datelor, precum și orice alte erori constatate, înainte de a transmite documentele fiscale electronice în modul stabilit.

34. Documentele fiscale electronice sunt verificate în mod automat în cadrul serviciilor fiscale electronice, în conformitate cu cerințele tehnice ale SISFS.

35. Data prezentării documentului fiscal electronic se consideră data când este recepționat în SISFS, dacă este întocmit în modul stabilit de actele legislative și normative în vigoare.

36. Documentul fiscal electronic se consideră recepționat de SFS dacă contribuabilul primește notificarea de acceptare a documentului fiscal electronic prin recipisa electronică de confirmare a acceptării acesteia în SISFS.

37. SFS va asigura transmiterea în regim on-line către contribuabil a recipisei electronice ce confirmă acceptarea documentelor fiscale electronice în SISFS, în termen de cel mult 24 (douăzeci și patru) de ore de la transmiterea documentelor fiscale electronice.

V. PREZENTAREA DOCUMENTELOR FISCALE ELECTRONICE CORECTATE

38. Contribuabilul are dreptul să prezinte un document fiscal electronic corectat.

39. Contribuabilul prezintă documentul fiscal electronic corectat cu respectarea prevederilor Codului fiscal, ale prezentului Regulament și ale altor acte normative în vigoare.

40. Anularea documentelor fiscale electronice anterioare se efectuează în modul stabilit de legislație.

VI. FORMA DE PREZENTARE ȘI COPIILE DOCUMENTELOR FISCALE ELECTRONICE. EVIDENȚA ȘI PĂSTRAREA ACESTORA

41. Documentul fiscal electronic are formele de prezentare (redare) internă și externă.

42. Forma de prezentare internă a documentului fiscal electronic este înscrierea informației în format XML, ce constituie conținutul acestuia și care conține semnătura. Pentru forma de prezentare internă a documentului fiscal electronic se poate utiliza și algoritmul funcției hash.

43. Forma de prezentare internă a documentelor fiscale electronice reprezintă originalul documentului fiscal electronic.

44. Forma de prezentare externă a documentului fiscal electronic este reproducerea documentului fiscal electronic pe ecranul computerului în forma aprobată.

45. Toate exemplarele identice ale documentelor fiscale electronice sunt considerate originale și produc aceleași efecte juridice.

46. Copia documentului fiscal electronic pe hârtie se autentifică în modul prevăzut de legislație pentru autentificarea copiilor documentelor pe suport de hârtie și va conține mențiunea despre faptul că este copie a documentului fiscal electronic.

47. Evidența și păstrarea documentelor fiscale electronice este asigurată de către Operator în conformitate cu legislația în vigoare.

48. Pentru a primi arhiva electronică a documentelor fiscale prezentate prin intermediul serviciilor fiscale electronice, în urma blocării accesului contribuabilului la serviciile fiscale electronice, acesta va întreprinde următoarele acțiuni:

a) prezentarea solicitării în formă liberă de eliberare a arhivei electronice la adresa electronică asistenta@sfs.md;

b) după 3 (trei) zile lucrătoare de la data prezentării solicitării de eliberare a arhivei electronice a documentelor fiscale, contribuabilul (conducătorul/persoana care exercită atribuțiile conducătorului) va prezenta la adresa Operatorului următoarele:

- copia buletinului de identitate al persoanei responsabile, însoțită de original;

- procura prin care persoana este împuternicită de a primi arhiva electronică a documentelor fiscale și/sau privind împuternicirea altei persoane decât conducătorul/persoana care exercită atribuțiile conducătorului, însoțită de original;

- copia extrasului din Registrul de stat, eliberat nu mai târziu de 15 (cincisprezece) zile înainte de data prezentării acestuia Operatorului, însoțită de original, dacă în SISFS lipsește informația privind modificarea conducătorului.

c) semnarea Actului de primire-predare a arhivei electronice a documentelor fiscale.

d) Operatorul va elibera conform procedurii interne arhiva electronică criptată în baza solicitării contribuabilului pe suport magnetic (CD).

VII. ASIGURAREA FUNCȚIONĂRII CONTINUE A SERVICIILOR FISCALE ELECTRONICE ȘI A SECURITĂȚII INFORMAȚIONALE

49. Serviciile fiscale electronice includ acțiuni organizatorice speciale, precum și mijloace tehnice, de program și criptografice pentru protecția informației în timpul procesării documentelor fiscale electronice.

50. Prin prelucrarea de date/informații furnizate de contribuabil se înțelege orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor/informațiilor prin mijloace automate sau neautomate, precum colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, adaptarea și/sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea către terți, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea acestora.

51. Operatorul va supraveghea activitatea în cadrul serviciilor fiscale electronice și va întreprinde măsurile necesare în scopul diminuării riscurilor la care pot fi expuși utilizatorii.

52. În scopul protejării sistemului, Operatorul va anula temporar accesul contribuabilului la serviciile fiscale electronice, în cazul în care constată că este ținta unor atacuri informatice, până la soluționarea acestei probleme, cu informarea imediată a SFS.

53. Contribuabilii conectați la serviciile fiscale electronice vor asigura implementarea tuturor măsurilor necesare pentru administrarea și exploatarea eficientă a mijloacelor software și hardware aferente serviciilor fiscale

electronice, precum și pentru asigurarea continuității activității în situații de incident. Procesul de asigurare a continuității activității în situații de incident va fi reglementat în modul stabilit de SFS în comun cu Operatorul.

54. Modul de acumulare, procesare, utilizare a informației încadrate în categoria confidențială (date cu caracter personal, secret comercial etc.), regulile de protecție a acestora și modul de acces la acestea sunt reglementate de legislația națională în vigoare.

55. Asigurarea securității informaționale în cadrul prestării serviciilor fiscale electronice se bazează pe următoarele cerințe:

a) asigurarea juridică, organizațională și tehnică a securității serviciilor fiscale electronice, a mijloacelor de comunicare și a rețelelor informaționale;

b) delimitarea volumelor și conținutului informației care poate fi accesibilă diferitor categorii de utilizatori;

c) identificarea pericolelor securității informaționale în procesul selecției și procurării mijloacelor software și hardware, creării și exploatării sistemelor informaționale, profilaxiei și prevenirii acestora, precum și în procesul lichidării consecințelor nefavorabile în caz de survenire a acestora, inclusiv compensarea prejudiciului material;

d) respectarea condițiilor de păstrare și protecție a documentelor fiscale electronice și de altă natură, care asigură păstrarea atributelor ce le identifică;

e) respectarea regulilor stabilite de utilizare a mijloacelor de protecție criptografică.

56. La prestarea serviciilor fiscale electronice, Operatorul asigură:

a) depistarea și prevenirea pericolelor securității informaționale;

b) integritatea datelor prezentate de contribuabil;

c) protecția contra accesului neautorizat, introducerii completărilor și modificărilor neautorizate în datele prezentate;

d) sistemul de rezervare și restabilire a datelor;

e) controlul integrității și capacității de lucru a sistemului de asigurare a securității informaționale;

f) identificarea și autentificarea utilizatorilor serviciilor fiscale electronice;

g) schimbul de date autentificat;

h) delimitarea accesului utilizatorilor la date;

i) înregistrarea acțiunilor de intrare a utilizatorilor în sistem și de ieșire din sistem și încălcărilor drepturilor de acces la serviciile fiscale electronice;

j) actualizarea automatizată a datelor de identificare ale contribuabilului și ale persoanelor responsabile de utilizare a serviciilor fiscale electronice conform Registrului fiscal al Serviciului Fiscal de Stat și Registrul de Stat al Populației, ce se reflectă în documentele fiscale depuse de către contribuabil.

57. Contribuabilul va colabora cu SFS pentru asigurarea securității accesului la servicii și va informa SFS despre orice acțiune suspicioasă de care are cunoștință și care ar putea să reprezinte un atentat la serviciile respective.

58. Contribuabilul nu va utiliza și/sau nu va înregistra în scop comercial programele informatice recepționate de la SFS sau Operator, decât cu acordul acestora, precum și nu va utiliza serviciile în scop de fraudă.

59. SFS va asigura confidențialitatea datelor cu caracter personal furnizate de către contribuabil sau solicitate de la acesta, cu excepția cazurilor prevăzute de legislație.

60. Prezențele condiții de confidențialitate se completează cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

61. Prin semnarea prezentului Regulament, contribu-

abilul își exprimă consimțământul ca SFS să colecteze, să administreze datele cu caracter personal ale acestuia, și să fie incluse în baze de date și prelucrate, în condițiile și cu respectarea reglementărilor legale în vigoare.

VIII. PROGRAMUL DE OPERARE A SERVICIILOR FISCALE ELECTRONICE

62. Serviciile sunt accesibile 24 din 24 de ore, 7 zile pe săptămână, 365 de zile în an, exceptând cazurile de forță majoră, lucrările de deservire tehnică planificate, precum și cazurile extreme și de remediare a defecțiunilor tehnice prevăzute în prezentul Regulament.

63. Disponibilitatea subsistemelor SISFS administrate de Operator este în medie de 96%. La determinarea nivelului de disponibilitate nu vor fi luate în calcul lucrările de mentenanță planificate (activități planificate de creare a copiilor de rezervă, mentenanță proactivă și alte lucrări de îmbunătățire despre care Operatorul va informa SFS prin intermediul responsabilului de comunicare). Operatorul va asigura disponibilitatea serviciilor în baza principiului „cel mai bun efort”.

64. Operatorul va informa contribuabilul, prin intermediul SIA „Cabinetul personal al contribuabilului” de pe portalul www.sfs.md și portalului www.raportare.gov.md, despre orarul lucrărilor de deservire tehnică, despre fiecare situație de întrerupere a posibilității accesării serviciilor fiscale electronice, care survin în urma lucrărilor de deservire tehnică, precum și despre reluarea activității serviciilor în cazul întreruperii funcționalității acestora.

IX. RĂSPUNDEREA

65. Conducătorul contribuabilului poartă răspundere deplină de acțiunile și inacțiunile personale efectuate în cadrul SIA „Cabinetul personal al contribuabilului” și alte servicii fiscale electronice, precum și pentru acțiunile și inacțiunile persoanelor responsabile/imputernicite de către acesta, întru gestionarea accesului și utilizarea serviciilor fiscale electronice prin intermediul sistemului.

66. Persoanele responsabile ale contribuabilului poartă răspundere personală pentru modul de obținere și utilizare a semnăturii, precum și de prelungire a termenului de valabilitate a acesteia.

67. Contribuabilul este responsabil de suspendarea/blocarea, în termenul stabilit, a dreptului de acces la serviciile fiscale electronice a persoanelor eliberate din funcții.

68. Contribuabilul este responsabil de corectitudinea, veridicitatea și autenticitatea datelor indicate sau extrase automatizat la autentificarea prin MPass la înregistrare în cadrul serviciilor fiscale electronice, precum și de compromiterea semnăturilor.

69. Contribuabilul este responsabil de veridicitatea datelor sale de identificare și datelor de identificare a persoanelor responsabile și actualizarea lor.

70. Contribuabilul poartă răspundere pentru datele incluse în documentele fiscale electronice și semnate cu semnătura electronică prevăzută de legislația în vigoare, pentru erorile, lacunele, ștergerea fișierelor, schimbarea funcțiilor, reținerile și defectele ce au loc în timpul transmiterii datelor, care au survenit din vina sa.

71. Contribuabilul semnează documentele fiscale electronice cu semnătura electronică prevăzută de legislația în vigoare, asumându-și răspunderea prevăzută de lege pentru prezentarea de date și informații false sau eronate.

72. Contribuabilul este responsabil pentru folosirea corectă a serviciilor fiscale electronice, în conformitate cu prezentul Regulament și cu „Termenii și condițiile de utilizare a serviciilor fiscale electronice”.

73. SFS și Operatorul poartă răspundere pentru calitatea serviciilor în conformitate cu legislația în vigoare.

74. SFS și Operatorul este responsabil de asigurarea stabilității și eficienței serviciilor fiscale electronice și de

respectarea cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, aprobate conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

75. SFS și Operatorul este responsabil de asigurarea funcționalității serviciilor fiscale electronice oferite contribuabililor încontinuu, exceptând cazurile de forță majoră și lucrările de deservire tehnică.

76. SFS și Operatorul este responsabil de asigurarea securității datelor conținute în documentele fiscale electronice prezentate de contribuabil și de coresponderea acestora cu cele stocate în SISFS.

77. SFS și Operatorul nu este responsabil pentru folosirea incorectă de către contribuabil a serviciilor.

78. SFS și Operatorul nu poartă răspundere pentru datele incluse în documentele fiscale electronice ale contribuabililor și semnate cu semnătura electronică prevăzută de legislația în vigoare, pentru erorile, lacunele, ștergerea fișierelor, schimbarea funcțiilor, reținerile și defectele ce au loc în timpul transmiterii datelor, care nu au survenit din vina sa.

79. SFS și Operatorul nu va fi responsabil pentru nici o întrerupere rezultată din cauze ce excedă controlului său, cum ar fi lipsa energiei electrice, defectarea tehnicii de calcul sau infrastructurii de rețea ale contribuabilului, lipsa sau perturbări ale legăturilor Internet și nici pentru pagubele pe care contribuabilul le-ar putea suferi din aceste cauze.

80. SFS și Operatorul nu poartă răspundere pentru nici o întrerupere a serviciilor fiscale electronice rezultată din cauze ce excedă din setările calculatorului contribuabilului, cum ar fi lipsa programelor necesare pentru utilizarea serviciilor fiscale electronice, restricțiile dictate de politica de securitate a calculatorului utilizatorului.

81. SFS și Operatorul nu poartă răspundere pentru daunele indirecte cauzate contribuabilului, inclusiv venitul ratat, economii ratate, oportunități ratate, netransmiterea sau transmiterea cu întârziere a informației, alterarea sau pierderea informației, pierderea clienților, suspendarea activității.

82. SFS și Operatorul nu este responsabil pentru folosirea incorectă de către contribuabil a serviciilor și/sau pentru întreruperea continuității serviciilor din vina contribuabilului.

83. SFS nu este responsabil de disfuncționalitățile sistemelor informaționale, serviciilor publice guvernamentale administrate de către alte autorități publice din RM, cum ar fi serviciul MSign, MPass etc., defectunile dispozitivelor de citire ale purtătorilor de informații pe care sunt înscrise semnăturile electronice și nici pentru consecințele pe care contribuabilul le-ar putea suferi din aceste cauze.

84. Reclamațiile contribuabilului referitoare la calitatea tehnică a serviciilor se transmit telefonic sau prin intermediul poștei electronice (e-mail), la Centrul de Unic de Apel al SFS tel. 080001525, comunicându-i contribuabilului numărul de înregistrare a reclamației sale sau prin scrisoare oficială la adresa mail@sfs.md.

85. În cazul apariției unei defecțiuni la servicii, remedierea acesteia se va face în timp de 24 de ore de la

înregistrarea reclamației contribuabilului (în cazul respectării tuturor condițiilor prezentului Regulament). În funcție de gradul de complexitate al defecțiunii, remedierea poate dura mai mult de 24 de ore, caz în care contribuabilul va fi notificat suplimentar.

86. Duratele de remediere sus-menționate se referă la situațiile în care reclamațiile sunt înregistrate la Centrul de Apel al Prestatorului în zile lucrătoare, cu informarea ulterioară a Beneficiarului.

X. ORDINEA DE SOLUȚIONARE A SITUAȚIILOR LITIGIOASE

87. Divergențele sau litigiile apărute între SFS și contribuabil, în legătură cu executarea prezentului Regulament, vor fi soluționate pe cale amiabilă, iar în caz de neînțelegere, acestea urmează a fi soluționate în instanțele judecătorești competente în modul stabilit de legislația Republicii Moldova.

88. În conformitate cu prezentul Regulament, se soluționează situațiile litigioase care apar în legătură cu:

a) contestarea transmiterii și recepționării documentelor fiscale electronice;

b) contestarea integrității documentelor fiscale electronice;

c) contestarea împuternicirilor persoanei care a semnat documentele fiscale electronice;

d) contestarea împuternicirilor persoanei care beneficiază de acces la serviciile fiscale electronice;

e) alte cazuri legate de obligația de prezentare a documentelor fiscale electronice.

89. Situațiile litigioase în funcție de natura și complexitatea lor se soluționează în regim de lucru (de către Direcția dezvoltare informațională, direcțiile responsabile din cadrul SFS și de către administratorul tehnico-tehnologic al SFS).

90. Partea (Operatorul sau contribuabilul) care depășește împrejurări ce indică prezența unei situații litigioase, are obligația să înștiințeze imediat cealaltă parte despre aceasta.

91. Ulterior, părțile implicate în litigiu (în continuare – părți) au obligația să verifice prezența acestor împrejurări și să întreprindă măsuri pentru soluționarea situației litigioase, înștiințându-se reciproc despre rezultatele verificării și acțiunile întreprinse.

92. În cazul în care situația litigioasă nu a fost soluționată în regim de lucru, aceasta se va examina de către Comisia din cadru SFS, în termenul prevăzut de legislație.

93. Examinarea circumstanțelor situației litigioase, stabilirea cauzelor și urmărilor acestei situații, determinarea măsurilor necesare pentru soluționarea ei și prezentarea conducerii SFS a propunerilor și proiectului deciziei pe marginea situației litigioase, se efectuează de către Comisia din cadru SFS.

94. Pe marginea fiecărei probleme examinate, Comisia din cadru SFS adoptă decizii.

95. În cazul imposibilității de a soluționa situația litigioasă pe cale amiabilă, părțile se pot adresa în instanța de judecată.

96. Nerespectarea prevederilor prezentului Regulament se sancționează în conformitate cu legislația în vigoare.