



RAPORT

privind activitatea



ANRCETI

**AGENȚIEI NAȚIONALE
PENTRU REGLEMENTARE
ÎN COMUNICAȚII ELECTRONICE
ȘI TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI**

**și evoluția piețelor
de comunicații
electronice în
anul 2009**

SUMAR

Despre Agenție

I PRINCIPALELE ACTIVITĂȚI ALE AGENȚIEI

1 OBIECTIVE ȘI PRIORITĂȚI

2 ACTE ALE CONSILIULUI DE ADMINISTRAȚIE

- 2.1 Hotărâri cu impact semnificativ asupra pieței
- 2.2 Proiecte de hotărâri aflate în curs de adoptare

3 REGLEMENTAREA COMUNICAȚIILOR ELECTRONICE ȘI TEHNOLOGIEI INFORMAȚIEI

- 3.1 Implementarea regimului de autorizare generală
- 3.2 Gestionarea resurselor limitate ale statului
 - 3.2.1 Canale și frecvențe radio
 - 3.2.2 Resurse de numerotare
 - 3.2.3 Autorizarea utilizării stațiilor de radiocomunicații
- 3.3 Licențierea activităților în domeniul tehnologiei informației

4 PROMOVAREA CONCURENȚEI

- 4.1 Acces și interconectare
- 4.2 Analiza piețelor și puterea semnificativă pe piață

5 MONITORIZARE ȘI CONTROL

- 5.1 Monitorizarea aplicării legislației în vigoare
- 5.2 Controlul activității participanților la piață

6 SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

- 6.1 Litigii între furnizori
- 6.2 Litigii între utilizatori și furnizori

7 PROTECȚIA DREPTURILOR UTILIZATORILOR FINALI

- 7.1 Măsurile de protecție a utilizatorilor
- 7.2 Examinarea petițiilor

8 ASIGURAREA TRANSPARENȚEI

- 8.1 Consultarea publică și comunicarea cu furnizorii
- 8.2 Comunicarea cu publicul și mass-media

9 RELAȚII INTERNAȚIONALE

- 9.1 Descriere generală
- 9.2 Proiect de asistență tehnică

10 DATE GENERALE DESPRE AGENȚIE

- 10.1 Resurse umane
- 10.2 Date financiare

I EVOLUȚIA PIEȚELOR DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

1 DESCRIERE GENERALĂ

2 TELEFONIE FIXĂ

- 2.1 Descriere generală
- 2.2 Abonați. Rate de penetrare
- 2.3 Date despre volumul de trafic

3 TELEFONIE MOBILĂ

- 3.1 Descriere generală
- 3.2 Utilizatori. Rate de penetrare
- 3.3 Date despre volumul de trafic
- 3.4 Servicii multimedia mobile

4 SERVICII DE ACCES LA INTERNET ȘI TRANSMISIUNI DE DATE

- 4.1 Descriere generală
- 4.2 Abonați. Rate de penetrare
- 4.3 Acces la Internet în bandă largă
- 4.4 Acces la Internet mobil în bandă largă

5 SERVICII DE DIFUZARE ȘI RETRANSMISIE A PROGRAMELOR AUDIOVIZUALE

- 5.1 Descriere generală
- 5.2 Abonați. Structură și evoluție

6 CONCLUZII. PROGNOZE PENTRU ANUL 2010

Despre Agenție

Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI)

este o autoritate publică centrală care reglementează activitatea în acest domeniu, asigură implementarea strategiilor de dezvoltare a comunicațiilor electronice și supraveghează respectarea legislației de către furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice. Ea are statut de persoană juridică cu buget autonom și este independentă de furnizorii de rețele și servicii, de producătorii de echipamente de comunicații electronice, precum și de Guvern, cu excepția a trei cazuri: ea își exercită funcțiile și atribuțiile în baza unui regulament aprobat de Guvern; aprobă, cu consultarea Guvernului, tarifele pentru serviciile publice de comunicații electronice prestate de furnizorii cu putere semnificativă pe piața de telefonie fixă relevantă; directorul și directorii adjuncți ai Agenției sunt desemnați de către Guvern.

Instituția cu denumirea Agenția Națională pentru Reglementare în Telecomunicații și Informatică (ANRTI) a fost înființată la 17 august 2000, ea fiind una din primele autorități de reglementare în domeniul telecomunicațiilor create în spațiul fostei URSS. Noua autoritate a fost constituită în urma reformelor structurale în vederea separării funcțiilor de elaborare a politicii, de reglementare și de operare în domeniul telecomunicațiilor, reforme efectuate în conformitate cu directivele din 1997 în acest domeniu ale Parlamentului și Consiliului European ale Uniunii Europene și condițiile specifice privind serviciile de telecomunicații de bază ale Acordului de aderare a R. Moldova la Organizația Mondială a Comerțului.

La 14 martie 2008, odată cu intrarea în vigoare a noii Legi a comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15.11.2007, autoritatea a fost reorganizată în Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației. ANRCETI este succesorul de drept al ANRTI și își exercită funcțiile și atribuțiile în baza regulamentului său, aprobat prin hotărârea Guvernului nr. 905 din 28.07.2008.

Agenția are câteva obiective de bază:

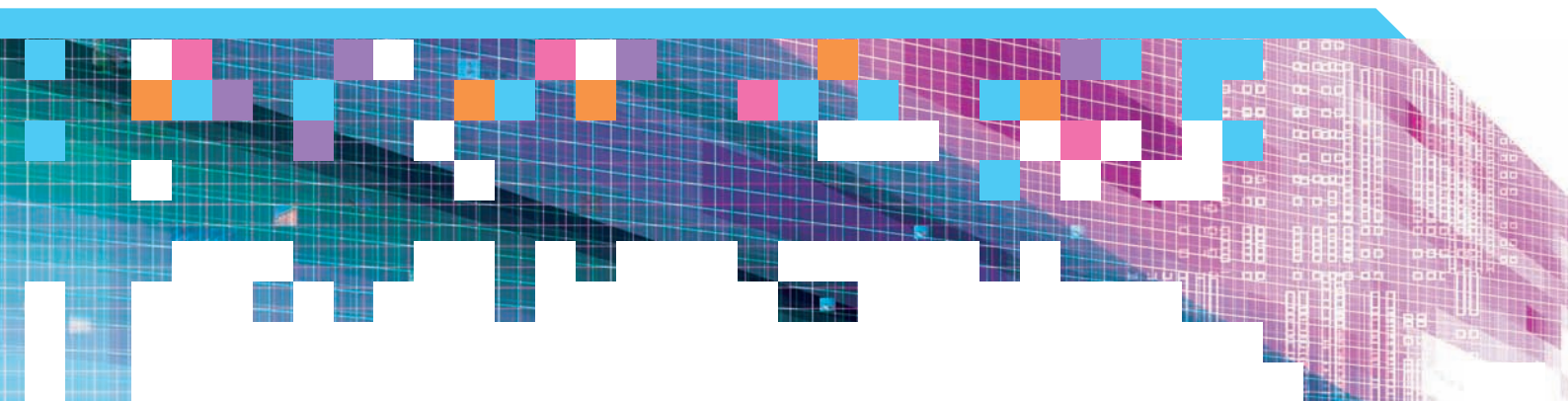
- (i) contribuirea la dezvoltarea pieței de comunicații electronice prin înlăturarea barierelor în calea furnizării serviciilor, rețelilor și a infrastructurii asociate;
- (ii) promovarea concurenței în furnizarea rețelilor, a infrastructurii și a serviciilor prin încurajarea investițiilor eficiente și promovarea inovației, asigurarea neutralității reglementărilor din punct de vedere al tehnologiei aplicate;
- (iii) asigurarea interconectării și interoperabilității rețelilor publice de comunicații electronice, protecția intereselor utilizatorilor finali.

Având rolul de arbitru pe piața comunicațiilor electronice, Agenția promovează o politică activă și echidistantă, susținută de o echipă tânără și conștientă de responsabilitățile ce îi revin. Măsurile luate de Agenție pentru dezvoltarea pieței sunt bazate pe principiul nediscriminării în tratarea furnizorilor și pe necesitatea înlăturării barierelor în calea furnizării serviciilor și rețelilor de comunicații electronice și a infrastructurii asociate. Agenția analizează și remediază problemele existente pe piață în beneficiul utilizatorilor finali. Deciziile adoptate de Agenție sunt supuse consultărilor publice și urmăresc scopul de a crea condiții egale de activitate pentru toți furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice. În activitatea sa Agenția se ghidează de principiile de transparență, predictibilitate, oportunitate, proporționalitate, neutralitate tehnologică, eficiență.

În conformitate cu Legea comunicațiilor electronice, Agenția publică anual, până în data de 30 aprilie, raportul privind activitatea sa în vederea implementării strategiei de dezvoltare a comunicațiilor electronice și a reglementărilor sale, precum și anuarul statistic privind dezvoltarea comunicațiilor electronice în R. Moldova în anul precedent.



PRINCIPALELE ACTIVITĂȚI ALE AGENȚIEI



1 OBIECTIVE ȘI PRIORITĂȚI

În anul 2009, principalele activități ale Agenției s-au axat pe trei direcții prioritare:

- (i) continuarea procesului de elaborare și adoptare a actelor normative, stipulate în Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15.11.2007, în vigoare din 14.03.2008(în continuare Legea 241/2007), de aducere a actelor de reglementare existente în concordanță cu prevederile acestei legi;
- (ii) asigurarea transparenței procesului decizional, implementarea mecanismului de consultare publică a proiectelor de acte de reglementare cu impact semnificativ asupra piețelor și furnizării serviciilor publice de comunicații electronice;
- (iii) promovarea intereselor legitime și a drepturilor utilizatorilor de servicii publice de comunicații electronice.

În anul de referință, au fost elaborate și aprobate 312 hotărâri și decizii ale Consiliului de Administrație al Agenției, dintre care 12 hotărâri - cu caracter normativ, 290 decizii cu privire la licențierea activităților în domeniul comunicațiilor electronice și tehnologiei informației, două decizii privind soluționarea litigiilor între furnizorii de rețele și servicii și opt decizii ce vizează activitatea internă a ANRCETI.

Majoritatea hotărârilor cu caracter normativ sunt descrise în compartimentele de mai jos ale Raportului. Menționăm aici importanța deosebită pentru stimularea concurenței pe piețele de comunicații electronice a două regulamente care au intrat în vigoare la începutul anului 2009: cu privire la interconectare și privind identificarea și analiza piețelor relevante din domeniul comunicațiilor electronice și desemnarea furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice cu putere semnificativă pe aceste piețe.

Ultimul act normativ stabilește metodele și criteriile de identificare a piețelor relevante, ale căror caracteristici pot justifica punerea în sarcina furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice cu putere semnificativă pe piață a unor obligații de reglementare, și regulile în baza cărora Agenția efectuează analiza piețelor relevante identificate și determină dacă unul sau mai mulți furnizori au putere semnificativă pe o anumită piață relevantă.

Următorul pas făcut de Agenție a fost definirea listei a 10 piețe relevante de rețele și/sau servicii de comunicații electronice și demararea exercițiului de analiză a acestora în vederea identificării piețelor date. După identificarea piețelor relevante, Agenția va efectua analize mai detaliate a acestora pentru a determina furnizorii care dețin putere semnificativă pe ele și va stabili obligații preventive adecvate care vor fi impuse furnizorilor. Acest exercițiu urmează a fi încheiat până la finele anului 2010. Agenția consideră că acțiunile sale vor contribui la înlăturarea barierelor existente în calea furnizării rețelilor și serviciilor de comunicații electronice și a infrastructurii asociate, precum și la crearea condițiilor favorabile pentru o concurență loială pe piețele de comunicații electronice.

O altă prioritate a activității Agenției în anul 2009 a fost asigurarea transparenței procesului de elaborare, examinare și adoptare a actelor de reglementare cu impact semnificativ asupra piețelor și furnizării serviciilor publice de comunicații electronice. Toate proiectele actelor nominalizate au fost supuse consultărilor publice, proces care a cuprins diverse forme active de consultare, precum ar fi audierile și dezbaterile publice, reuniunile de lucru și ședințele publice ale Consiliului de Administrație al Agenției în vederea aprobării

acestor proiecte. Astfel, în anul de referință, Agenția a organizat consultări publice pe marginea a 14 proiecte și a primit 313 recomandări pe marginea acestor documente. Dintre acestea 238 – au fost considerate întemeiate și au dus la modificarea și completarea proiectelor de hotărâri ale Consiliului de Administrație.

În lista de priorități a Agenției s-a aflat, de asemenea, promovarea intereselor legitime ale utilizatorilor finali, sporirea gradului de protecție a acestora în relațiile cu furnizorii serviciilor publice de comunicații electronice. În acest scop, Agenția a elaborat și aprobat, în premieră, Ghidul furnizorului de servicii publice de comunicații electronice privind respectarea drepturilor utilizatorilor finali. Același scop urmărește și hotărârea

Consiliului de Administrație al Agenției privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice. Prin această hotărâre, Agenția a stabilit parametrii de calitate pentru cinci genuri de servicii publice de comunicații electronice și a obligat furnizorii să măsoare parametrii nominalizați, să prezinte periodic Agenției rapoarte și să publice informații despre gradul de asigurare a acestor parametri. Agenția consideră că noul act de reglementare va contribui la asigurarea dreptului utilizatorilor la servicii moderne, de calitate înaltă și, totodată, va încuraja furnizorii serviciilor publice de comunicații electronice să facă investiții suplimentare în modernizarea rețelelor pentru a aduce parametrii de calitate a serviciilor la nivelul standardelor existente.

2 ACTE ALE CONSILIULUI DE ADMINISTRAȚIE

2.1 Hotărâri cu impact semnificativ asupra pieței

Hotărârea nr. 12 din 31.01.2009 privind aprobarea Regulamentului cu privire la interconectare

Regulamentul stabilește principiile și procedura de interconectare a rețelelor și/sau serviciilor publice de comunicații electronice, de furnizare a accesului la rețele și la infrastructura asociată, inclusiv la bucla /subbucla locală. El are scopul de a promova concurența pe piața rețelelor și serviciilor, a asigura conectivitatea între utilizatorii finali ai rețelelor interconectate și serviciilor, transparența și nediscriminarea în procesul de interconectare și acces, precum și a asigura protecția utilizatorilor finali.

Hotărârea nr. 79 din 17.04.2009 privind reglementarea furnizării serviciilor prin numere cu acces gratuit pentru apelant Freephone în rețelele publice de comunicații electronice

Hotărârea stabilește condiții obligatorii pentru furnizorii de rețele publice de comunicații electronice privind originarea, transportul și transferul apelurilor spre numerele *Freephone*, indiferent de rețeaua din care se inițiază apelul în scopul asigurării accesului utilizatorilor finali la numerele pentru servicii cu acces gratuit pentru apelant *Freephone* în rețelele publice de comunicații electronice.

Hotărârea nr. 80 din 17.04.2009 cu privire la aprobarea condițiilor speciale de licență privind utilizarea numerelor cu acces gratuit pentru apelant Freephone în rețelele publice de comunicații electronice

Condițiile speciale de licență conțin drepturi și obligații ale titularilor de licențe în vederea utilizării numerelor cu acces gratuit pentru apelant *Freephone*, în rețelele publice de comunicații electronice, atribuite de către Agenție furnizorilor de rețele publice de comunicații electronice.

Hotărârea nr. 81 din 17.04.2009 cu privire la aprobarea condițiilor speciale de licență privind utilizarea numerelor pentru serviciile cu tarif special Premium rate în rețelele de comunicații electronice

Condițiile speciale de licență au fost elaborate și aprobate în scopul asigurării accesului utilizatorilor finali la numerele pentru servicii cu tarif special *Premium rate* și promovării utilizării acestor resurse de numerotare. Condițiile speciale de licență stabilesc drepturile și obligațiile furnizorilor de rețele publice de comunicații electronice privind originarea, transportul și transferul apelurilor spre numerele *Premium rate*, indiferent de rețeaua din care se inițiază apelul.

Hotărârea nr. 85 din 28.04.2009 privind definirea listei piețelor relevante de rețele și/sau servicii de comunicații electronice

Prin această Hotărâre Agenția a definit 10 piețe relevante de rețele și servicii de comunicații electronice care vor fi supuse analizei în scopul identificării piețelor relevante, constatării concurenței efective și determinării furnizorilor cu putere semnificativă pe aceste piețe. Hotărârea a fost elaborată în conformitate cu Recomandarea Comisiei Europene 2007/879/CE privind piețele relevante de produse și servicii din sectorul comunicațiilor electronice care pot face obiectul unei reglementări preventive (*ex-ante*) conform Directivei 2002/21/CE a Parlamentului European și a Consiliului privind cadrul de reglementare comun pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice.

Hotărârea nr. 126 din 02.06.2009 cu privire la stabilirea categoriilor de frecvențe radio a căror utilizare nu este supusă regimului de autorizare generală și este permisă fără obținerea unei licențe de utilizare a canalelor/frecvențelor radio sau a permisului tehnic
Hotărârea dată a fost adoptată în scopul armonizării legislației naționale la recomandările Conferinței Eu-

ropene a Administrațiilor de Poștă și Telecomunicații (CEPT), în care R. Moldova este membru cu drepturi depline. În conformitate cu Recomandarea T/R 70-03 a CEPT, Agenția a stabilit categoriile de frecvențe radio care pot fi utilizate liber. Prin emiterea hotărârii au fost eliminate barierele birocratice în procedura de utilizare a acestor categorii de frecvențe.

Hotărârea nr. 278 din 17.11.2009 privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice

Hotărârea a fost adoptată în scopul promovării intereselor utilizatorilor finali privind asigurarea cu servicii publice de comunicații electronice moderne și utile, cu un grad sporit de calitate, la tarife accesibile, precum și a concurenței pe piața acestor servicii. Prin hotărârea sa Agenția a stabilit parametrii de calitate pentru cinci genuri de servicii publice de comunicații electronice: de telefonie fixă, de acces la Internet, servicii de comunicații furnizate prin intermediul rețelelor pe care se utilizează protocolul IP, servicii furnizate pe rețeaua ISDN și servicii publice de linii închiriate.

2.2 Proiecte de hotărâri aflate în curs de adoptare

Proiectul Metodologiei pentru calcularea bazată pe FL-LRAIC a costurilor la serviciile de interconectare și acces

Proiectul documentului a fost elaborat în scopul trasării principiilor metodologice pentru elaborarea modelelor de calculare a costurilor la rețele și/sau servicii de comunicații electronice și acces, furnizate cu ridicata, avându-se ca premisă de bază simularea unui mediu competitiv, ce ar determina furnizorii să stabilească prețurile la serviciile date reieșind din costurile eficiente ale unui furnizor eficient.

Proiectele de hotărâri privind identificarea piețelor 2, 3, 4, 5, 7 și 9 din lista piețelor relevante de rețele și/sau servicii de comunicații electronice aprobată prin Hotărârea nr. 85 din 28.04.2009

Proiectele au fost elaborate în temeiul dispozițiilor art.9 alin.(1) lit. k) și art.51 din Legea 241/2007. Conform acestora, Agenția identifică piețele relevante în scopul efectuării analizelor de piață, luând în considerare circumstanțele naționale specifice de pe piața comunicațiilor electronice. În urma identificării piețelor relevante Agenția va efectua analizele de piață, va determina furnizorii cu putere semnificativă pe piețele date, după care le va impune obligații speciale preventive prevăzute de legislația în vigoare.

Proiectul noii redacții a Planului Național de Numerotare

Elaborarea unei noi redacții a Planului Național de Numerotare (PNN) a fost condiționată de necesitatea

aducerii acestuia în conformitate cu prevederile Recomandărilor Uniunii Internaționale de Telecomunicații (UIT) privind forma de prezentare a PNN și de dezvoltarea rapidă a pieței naționale a serviciilor publice de comunicații electronice. Proiectul documentului a fost remis spre aprobare Ministerului Tehnologiilor Informaționale și Comunicațiilor.

Proiectul hotărârii cu privire la utilizarea numerelor independente de locație în rețelele publice de comunicații electronice

Proiectul a fost elaborat în scopul îndeplinirii prevederilor PNN și dezvoltării pieței serviciilor publice de comunicații electronice prin implementarea serviciilor convergente voce - date bazate pe tehnologii avansate cu aplicarea protocoalelor IP.

Proiectul hotărârii privind accesul la numerele cu tarif special (Premium rate) furnizat în rețelele publice de comunicații electronice

Elaborarea proiectului a fost condiționată de necesitatea asigurării accesului utilizatorilor finali la serviciile de conținut furnizate prin numerele *Premium rate* atribuite pentru utilizare în rețelele publice de comunicații electronice. El stabilește condiții obligatorii furnizorilor de rețele publice de comunicații electronice privind originarea, transportul și transferul apelurilor spre numerele *Premium rate*, indiferent de rețeaua din care se inițiază apelul.

Proiectul hotărârii cu privire la aprobarea procedurii de cesionare a licențelor de utilizare a resurselor limitate în scopul furnizării rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice.

Documentul a fost elaborat în temeiul art.29 și 35 (3) ale Legii 241/2007 și descrie procedura de cesionare a licențelor terților la inițiativa titularului licenței. Procedura stabilește tipurile de licențe care pot fi cesionate, condițiile de cesionare, obligațiile cesionarului și procedura de cesionare a licențelor.

Proiectul hotărârii cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la serviciul universal

Proiectul fost elaborat în corespundere cu prevederile Legii comunicațiilor electronice și a Directivei Uniunii Europene 2002/22/EC din 24 aprilie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații. El are scopul de a asigura dreptul tuturor locuitorilor R. Moldova de a beneficia de un set minim de servicii de comunicații electronice de un anumit nivel de calitate și la prețuri accesibile, independent de amplasarea lor geografică. Documentul stabilește condițiile de implementare și de asigurare a serviciului universal, a celor de desemnare a furnizorilor acestuia, obligații de asigurare a calității serviciului universal, condițiile de furnizare a serviciului universal, mecanismele de finanțare a costului net al acestuia etc.

3 REGLEMENTAREA COMUNICAȚIILOR ELECTRONICE ȘI TEHNOLOGIEI INFORMAȚIEI

3.1 Implementarea regimului de autorizare generală

Autorizarea generală este un regim juridic aplicabil furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice și care determină drepturile și obligațiile furnizorilor fiecărui tip de rețea sau serviciu. În cadrul acestui regim, persoana fizică sau juridică ce intenționează să furnizeze rețele și/sau servicii de comunicații electronice depune la Agenție o notificare, care conține un set minim de informații necesare includerii în Registrul furnizorilor de servicii și/sau rețele de comunicații electronice. În termen de șapte zile, Agenția examinează documentele depuse și:

- eliberează o Declarație informativă, care atestă înscrisura în registrul menționat și faptul că persoana care a depus notificarea poate începe activitatea (activitatea poate fi începută și în lipsa declarației, dacă, în termen de 7 zile de la data depunerii notificării, Agenția nu a adoptat o decizie argumentată privind respingerea acesteia);
- adoptă o decizie argumentată privind respingerea notificării, în cazul în care datele incluse în cea din urmă nu corespund realității, sau persoana ce a depus notificarea nu poate desfășura activitatea în domeniul respectiv din alte motive prevăzute de legislația în vigoare.

Agenția aplică procedura de autorizare a persoanelor pentru furnizarea rețelelor și/sau serviciilor publice de

comunicații electronice începând cu 15 septembrie 2008, data intrării în vigoare a clauzelor cap. IV al Legii 241/2007.

Prin aplicarea regimului de autorizare generală, în anul 2009, Agenția a acordat dreptul de a activa pe piața comunicațiilor electronice la 166 companii. Printre acestea, 75 – sînt „jucători” noi intrați pe piața respectivă, iar 91 – „jucători” vechi care au fost autorizați de către Agenție în legătură cu expirarea termenului de valabilitate a licențelor primite anterior sau cu renunțarea benevolă la licențele deținute în favoarea noului regim de autorizare generală. În acest sens, au fost depuse 116 notificări în vederea furnizării rețelelor publice de comunicații electronice și 141 notificări în vederea furnizării serviciilor publice de comunicații electronice. Pe primele trei locuri în topul preferințelor acestor companii s-au clasat serviciile de acces la Internet (63), transmisiuni de date (52) și serviciile de programe audiovizuale (42).

La 31 decembrie 2009, de dreptul de a activa pe piața comunicațiilor electronice beneficiau: (i) 214 companii autorizate pentru furnizarea rețelelor și/sau serviciilor de comunicații electronice, conform prevederilor cap. IV al Legii 241/2007; (ii) 859 deținători a 918 licențe pentru diverse genuri de activitate în domeniul telecomunicațiilor și informaticii, obținute în condițiile Legii telecomunicațiilor nr.520-XIII din 07.07.1995, în vigoare la momentul respectiv, și (iii) 8 deținători ai licențelor individuale.

Tab. 1 Furnizorii de rețele și servicii autorizați de Agenție în anii 2008-2009

	2008	2009	TOTAL
Total furnizori de rețele și servicii de comunicații electronice autorizați, dintre ei:	48	166	214
■ furnizori de rețele de comunicații electronice autorizați, inclusiv:	38	116	154
- rețele publice fixe terestre	35	114	149
- rețele mobile terestre	4	1	5
■ furnizori de servicii de comunicații electronice autorizați, inclusiv:	40	141	181
- servicii de telefonie	11	34	45
- servicii de linii închiriate	4	19	23
- servicii de transmisiuni de date	11	52	63
- servicii de acces la Internet	21	63	84
- difuzarea și/sau retransmisia serviciilor de programe audiovizuale	13	42	55

Sursa: ANRCETI

Cele 918 licențe obținute în condițiile Legii telecomunicațiilor includ:

- 101 licențe generale pentru prestarea serviciilor de telefonie fixă locală;
- 656 licențe generale pentru prestarea serviciilor în domeniul informaticii;
- 38 licențe tehnice pentru construirea, întreținerea, exploatarea, precum și crearea posturilor de radio prin eter și/sau prin cablu;
- 123 licențe tehnice pentru construirea, întreținerea, exploatarea, precum și crearea posturilor de televiziune prin eter și/sau cablu.

Licențele individuale includ:

- 1 licență individuală pentru prestarea serviciilor de telefonie fixă locală, interurbană și internațională („Moldtelecom” S.A.);
- 4 licențe individuale pentru prestarea serviciilor de telefonie mobilă celulară („Orange Moldova” S.A., „Moldcell” S.A., „Eventis” S.R.L. și „Moldtelecom” S.A.);
- 3 licențe pentru utilizarea frecvențelor radio în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice mobile celulare de generația a treia (3G) („Orange Moldova” S.A., „Moldcell” S.A. și „Moldtelecom” S.A.).

De menționat că implementarea regimului de autorizare generală are un efect benefic pentru piață, având în vedere simplificarea procesului de intrare pe piață a agenților economici. Totodată, nu toți furnizorii de pe piața serviciilor respective au conștientizat avantajele acestui regim, desfășurând în continuare activitatea în condițiile de licențiere stabilite anterior. În acest sens, pentru anul 2010 Agenția preconizează acțiuni de școlarizare a furnizorilor la compartimentul vizat.

3.2 Gestionarea resurselor limitate ale statului

Potrivit Legii 241/2007, canalele și/sau frecvențele radio, precum și resursele de numerotare constituie resurse limitate aflate în proprietatea publică a statului, iar Agenția este autoritatea abilitată cu funcții de reglementare, gestionare și atribuire a acestora. Resursele menționate se atribuie de către Agenție furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice prin eliberarea licențelor corespunzătoare.

3.2.1 Canale și frecvențe radio

Licențele de utilizare a canalelor și/sau frecvențelor radio pentru furnizorii rețelelor și/sau posturilor de radio sau de televiziune se eliberează în baza cererii depuse, la care se anexează licența de emisie sau autorizația de retransmisie în copie și avizul Centrului Național pentru Frecvențe Radio, care include rezultatul selectării, calculului și coordonării canalului sau frecvenței radio solicitate pentru utilizare.

În baza documentelor depuse de către furnizori, în anul 2009, Agenția a eliberat 16 licențe pentru utilizarea canalelor și frecvențelor radio.

3.2.2 Resurse de numerotare

Principalele obiective ale Agenției în politica de administrare și gestionare a resurselor de numerotare vizează promovarea noilor servicii de comunicații electronice și stimularea cererii pentru resursele de numerotare destinate furnizării acestor servicii, precum și implementarea principiilor de reglementare, prevăzute de Directiva 2002/21/EC a Parlamentului European și a Consiliului Uniunii Europene privind cadrul comun de reglementare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice, bazate pe criterii de transparență, obiectivitate și nediscriminare.

Pe parcursul anului 2009, Agenția a atribuit peste 840 mii de numere furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice, solicitate de aceștia pentru desfășurarea activităților sale în acest domeniu. Dintre ele, 700 mii numere - pentru rețelele publice de telefonie mobilă („Moldcell” S.A. – 400 mii, „Orange Moldova” S.A. – 200 mii, „Moldtelecom” S.A. – 100 mii), peste 130 mii - pentru rețelele publice de telefonie fixă (inclusiv „Moldtelecom” S.A. - 100 749, furnizorilor alternativi de rețele și servicii publice de telefonie fixă locală – 30 mii), 7500 - pentru serviciul „Freephone”, 1764 - pentru serviciul „Premium rate”, 41 - pentru serviciile transport auto și alte servicii, 35 numere - pentru serviciile de IP-telefonie, dial-up, servicii non-comunicații electronice, etc.

Totodată, în 2009, Agenția a retras, la cererea furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice, 143 700 numere, inclusiv 100 000 numere - pentru rețelele publice de telefonie mobilă, 43 513 numere - pentru rețelele publice fixe, etc.

Comparativ cu situația din 2008, în perioada de raport, numărul total al resurselor de numerotare atribuite de către Agenție furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice a crescut cu circa 8%.

Tab. 2 Resursele de numerotare atribuite de Agenție în anii 2008 – 2009

	2008	2009
Total atribuiți, inclusiv:	778 101	840 089
- numere pentru rețele publice de telefonie celulară mobilă	700 000	700 000
- numere pentru rețele publice de telefonie fixă	78 000	130 749
- serviciul „Freephone”	39	7 500
- serviciul „Premium rate”	40	1 764
- serviciile transport auto și alte servicii	14	41
- serviciile IP-telefonie, dial-up, servicii non-comunicații electronice	8	35

Sursa:  ANRCETI

În scopul eficientizării procesului de gestionare a resurselor de numerotare, Agenția va continua în 2010 implementarea recomandărilor CEPT/ ECC (European Conference of Postal and Telecommunications Administration/Electronic Communications Committee) la care R. Moldova este parte.

3.2.3 Autorizarea utilizării stațiilor de radiocomunicații

Dreptul de utilizare, cu respectarea anumitor parametri tehnici, a uneia sau mai multor stații de radiocomunicații pe frecvențele sau canalele radio, asigurate în modul stabilit, se acordă prin eliberarea de către Agenție a permisului tehnic.

Instrucțiunea privind obținerea permisului tehnic pentru stațiile de radiocomunicații, aprobată de Consiliul de Administrație al ANRCETI în conformitate cu prevederile Legii 241/2007, stabilește că permisul tehnic se eliberează de către Agenție pentru stațiile de radiocomunicații utilizate pentru necesități corporative și individuale (stații pentru radioamatori, CB (Citizen Band), taxi, rețele electrice, sisteme de pază, transmisii ocazionale, inclusiv prin satelit, tehnologie asociată), fără dreptul de a furniza prin intermediul acestor stații servicii de comunicații electronice, precum și pentru rețele de radioreleu din cadrul rețelelor de comunicații electronice. Pentru tipurile susmenționate de stații de radiocomunicații utilizarea canalelor și/sau frecvențelor radio este permisă fără obținerea licenței corespunzătoare.

În baza instrucțiunii menționate, Agenția a eliberat, în 2009, în temeiul cererilor depuse de solicitanți, 2405 de permise tehnice, inclusiv 55 permise – pentru stațiile de radiocomunicații staționare, 2077 – pentru stațiile de radiocomunicații mobile, 255 – pentru radioamatori.

În total, în perioada 28.10.2008 - 31.12.2009, Agenția a eliberat 2734 de permise tehnice, inclusiv 65 permise – pentru stațiile de radiocomunicații staționare, 2396 – pentru stațiile de radiocomunicații mobile, 255 – pentru radioamatori și 18 permise internaționale.

Totodată, în temeiul Legii 241/2007, în baza Recomandării ERC 70-03 a CEPT și în scopul alinierii la modelul european de reglementare a domeniului comunicațiilor electronice, Consiliul de Administrație al ANRCETI a aprobat categoriile de frecvențe radio a căror utilizare nu este supusă regimului de autorizare generală și este permisă fără obținerea unei licențe de utilizare a canalelor/frecvențelor radio sau a permisului tehnic

3.3 Licențierea activităților în domeniul tehnologiei informației

În conformitate cu prevederile Legii privind reglementarea prin licențiere a activității de întreprinzător nr.451-XV din 30.07.2001, Agenția eliberează licențe pentru două genuri de activitate în domeniul tehnologiei informației, și anume:

- (i) pentru furnizarea serviciilor de elaborare, întreținere și implementare a produselor program, echipamentelor și sistemelor informatice de importanță statală;
- (ii) pentru furnizarea serviciilor de proiectare, elaborare, implementare a sistemelor și resurselor informaționale automatizate de importanță statală (crearea bazelor de date, exploatarea acestora și serviciile privind furnizarea informației) și serviciilor de asigurare a funcționării acestora.

În anul 2009, licențele pentru cele două genuri de activitate au fost solicitate de către 36 de companii. Agenția a eliberat, în acest sens, 36 licențe pentru furnizarea serviciilor menționate la pct.(i) și 35 licențe pentru furnizarea serviciilor menționate la pct.(ii).

4 PROMOVAREA CONCURENȚEI

4.1 Acces și interconectare

Conform Legii 241/2007, unul din drepturile specifice aplicabile activităților de furnizare a rețelelor și/sau serviciilor publice de comunicații electronice este cel de a negocia și încheia acorduri de acces și de interconectare, în scopul asigurării conectivității între utilizatorii finali ai rețelelor interconectate și interoperabilității rețelelor și serviciilor, promovării concurenței pe această piață și asigurării protecției drepturilor utilizatorilor finali.

În scopul stabilirii principiilor și regulilor de interconectare a rețelelor și de acces la rețele și/sau servicii, Consiliul de Administrație al Agenției a aprobat o nouă redacție a Regulamentului cu privire la interconectare, care a intrat în vigoare la 31 ianuarie 2009.

Regulamentul cuprinde principiile și procedura de interconectare a rețelelor și/sau serviciilor publice de comunicații electronice și de furnizare a accesului la rețele și la infrastructura asociată, inclusiv la bucla / sub-bucloa locală. Noul act normativ stabilește pentru furnizorii desemnați de Agenție ca având putere semnificativă pe piața corespunzătoare obligații clare privind interconectarea rețelelor pe care aceștia le operează. Printre acestea consemnăm obligațiile de transparență și nediscriminare față de ceilalți jucători din piață, publicarea ofertei de referință pentru interconectare, fundamentarea pe costuri a prețurilor de interconectare, termene concrete pentru negocierea și semnarea acordurilor de interconectare.

Un alt element nou al regulamentului este compartimentul care stabilește principiile și procedura de acces la infrastructura asociată, inclusiv la bucla locală. Potrivit documentului, furnizorii desemnați ca având putere semnificativă pe piața furnizării accesului la bucla locală, vor avea obligația de a furniza acest serviciu, în condiții de nediscriminare, tuturor furnizorilor care solicită accesul dat. Totodată, ei vor fi obligați să publice o ofertă de referință care să includă atât un set minim de servicii de furnizare a accesului la bucla locală, cât și tarifele și condițiile în care vor oferi aceste servicii.

Având în vedere tratarea neunivocă a pct. 12 al regulamentului de către furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice, Agenția a examinat suplimentar situația creată pe piața interconectării rețelelor și serviciilor și a decis modificarea prevederilor acestui punct. Potrivit hotărârii nr. 279 din 17.11.2009 al Consiliului de Administrație al Agenției, noua redacție a pct. 12 al Regulamentului cu privire la interconectare stabilește că furnizorul de rețele publice de comunicații elec-

tronice care nu are obligații preventive de asigurare a tranzitului de trafic impuse de Agenție este obligat să negocieze un acord de interconectare directă doar în cazul, în care traficul mediu lunar bidirecțional de interconectare indirectă înregistrat între acest furnizor și furnizorul-solicitant pe parcursul ultimelor 3 luni depășește 50 000 minute.

În conformitate cu art. 43(1) al Legii 241/2007, Agenția este abilitată cu dreptul de a impune una sau mai multe obligații specifice preventive furnizorilor ce au putere semnificativă pe una din piețele de comunicații electronice, inclusiv obligații de control al tarifelor și fundamentarea lor în funcție de costuri.

În acest sens, în 2009, Agenția a elaborat și a supus consultărilor publice proiectul metodologiei pentru calcularea bazată pe FL-LRAIC a costurilor la servicii de interconectare și acces. Ea are scopul de a stabili principiile metodologice LRIC pentru elaborarea modelelor de calculare a costurilor de interconectare la rețele și/sau servicii de comunicații electronice și acces, furnizate cu ridicata, avându-se ca premisă de bază simularea unui mediu deplin competitiv, ce ar determina furnizorii să stabilească prețurile la serviciile date reieșind din costurile unui furnizor eficient. Orientarea prețurilor la costuri, cu utilizarea unui model bazat pe principiile metodologice LRIC, este cea mai apropiată simulare a condițiilor unei piețe deplin competitive și permite asigurarea unor premise adecvate pentru dezvoltarea unor piețe cu amănuntul competitive.

4.2 Analiza piețelor și puterea semnificativă pe piață

În scopul promovării concurenței eficiente pe piața comunicațiilor electronice, Agenția a aprobat Regulamentul privind identificarea și analiza piețelor relevante din domeniul comunicațiilor electronice și desemnarea furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice cu putere semnificativă pe aceste piețe, care a intrat în vigoare pe 17.02.2009. Noul regulament cuprinde:

- metodele și criteriile de identificare a piețelor relevante, ale căror caracteristici pot justifica punerea în sarcina furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice cu putere semnificativă pe piață a unor obligații de reglementare;
- regulile în baza cărora Agenția efectuează analiza piețelor relevante identificate și determină dacă unul sau mai mulți furnizori au putere semnificativă pe o anumită piață relevantă.

De asemenea, Agenția, prin hotărârea Consiliului său de Administrație nr. 85 din 28.04.2009, a definit lista piețelor care urmează a fi analizate în vederea identificării piețelor relevante de rețele și/sau servicii de comunicații electronice. Hotărârea prevede definirea a 10 piețe relevante de rețele și/sau servicii de comunicații electronice.

Pentru definirea piețelor s-a ținut cont de recomandările corespunzătoare ale Comisiei Europene, luându-se, totodată, în considerare și specificul național al pieței comunicațiilor electronice. Astfel:

- piețele 1-7 din hotărârea susmenționată corespund piețelor 1-7 din Recomandarea Comisiei Europene 2007/879/CE;
- piețele 8 și 9 se regăsesc în Recomandarea Comisiei Europene din 11/02/2003. Identificarea pieței 8 (furnizarea de linii închiriate-segment trunchi) reiese din situația diferită a pieței naționale de linii închiriate de cea specifică majorității piețelor corespunzătoare din UE. În R. Moldova situația concurențială pe această piață nu a evoluat aproape deloc din 2004, anul liberalizării depline a pieței. Definirea pieței 9 (serviciile de tranzit de trafic în rețeaua publică de telefonie fixă) reiese din situația existentă pe piața națională de tranzit a apelurilor vocale între rețelele furnizorilor naționali, piață în care lipsa concurenței efective poate rămâne o barieră esențială pentru intrarea pe piață a unor furnizori noi și dezvoltarea acestora în continuare;
- definirea pieței 10 (accesul (fizic) la infrastructura asociată rețelei proprii de comunicații electronice) reiese din necesitatea asigurării dezvoltării concurenței la nivel de rețele de comunicații electronice, factor ce va spori beneficiul utilizatorilor pe termen lung, beneficiu generat de creșterea gradului de competiție pe piețele cu amănuntul.

Definirea piețelor relevante de către Agenție reprezintă primul pas important în vederea estimării condițiilor de dezvoltare a concurenței pe diferite piețe de comunicații electronice și determinării furnizorilor cu putere semnificativă pe aceste piețe. În etapa următoare, Agenția a început analiza privind stabilirea relevanței următoarelor piețe:

- inițierea apelului la un post fix din rețeaua publică de telefonie (piața 2)
- terminarea apelurilor de voce în rețelele proprii de telefonie fixă (piața 3)
- acces cu ridicata (fizic) la infrastructura de rețea (inclusiv acces necondiționat partajat sau total) la un post fix (piața 4)
- acces cu ridicata la comunicații în bandă largă (piața 5)
- terminarea apelurilor de voce în rețelele proprii de telefonie mobilă (piața 7)
- servicii de tranzit de trafic în rețeaua publică de telefonie fixă (piața 9)

În urma efectuării analizei piețelor relevante identificate Agenția va purcede la punerea în sarcina furnizorilor desemnați cu putere semnificativă pe aceste piețe a obligațiilor preventive speciale, stabilite de Legea 241/2007. Acest factor va stimula concurența și intrarea pe piață a noi furnizori. Procesul respectiv, la rândul său, va conduce la diversificarea serviciilor destinate utilizatorilor finali, în special a celor de telefonie fixă, de acces la Internet în bandă largă, a serviciilor multimedia, etc.

5 MONITORIZARE ȘI CONTROL

5.1 Monitorizarea aplicării legislației în vigoare

Monitorizarea este o activitate a Agenției care cuprinde analiza sistematică a informațiilor despre activitatea participanților la piața rețelilor și serviciilor de comunicații electronice, a serviciilor din sfera tehnologiei informației, și este axată pe estimarea gradului de aplicare de către furnizori a prevederilor actelor normative din domeniu, precum și pe aprecierea corespunderii cadrului de reglementare rigorilor și cerințelor timpului.

Obiectivul acestei activități este prevenirea eventualelor încălcări de către participanții la piața respectivă a cerințelor stabilite în actele legislative în vigoare.

Un loc aparte în această activitate revine asigurării protecției drepturilor utilizatorilor finali, sporirii gradului de securizare a rețelilor publice de comunicații electronice, utilizării eficiente a resurselor limitate ale statului, ridicării nivelului de conștientizare a necesității conformării la cerințele cadrului legal din domeniu.

Drept subiect al analizei îl constituie atât informația disponibilă în mediul informațional public, cât și cea oficială, prezentată de furnizori periodic, conform termenelor stabilite în actele normative și, după caz, informația solicitată de Agenție.

În cadrul activității de monitorizare, desfășurate, pe parcursul anului 2009:

- a) au fost depistate abateri de la cerințele legislației în vigoare în activitatea a 55 furnizori de servicii de programe TV prin rețele de cablu. În acest sens, au fost emise prescripții privind remedierea, în termenele stabilite, a acestora;
- b) s-a constatat utilizarea neautorizată de către „Moldtelecom” S.A. a resurselor de numerotare din cadrul Planului național de numerotare, fapt ce constituie o încălcare a cerințelor stabilite în art. 63 alin. (5) al Legii 241/2007, și pentru care „Moldtelecom” S.A. a fost avertizată;
- c) s-a stabilit că utilizatorii finali nu sînt satisfăcuți de calitatea serviciilor de acces la Internet în bandă largă. În legătură cu acest fapt, în scopul apărării drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor finali, au fost elaborate recomandări speciale, care, ulterior și-au găsit reflectarea în Ghidul utilizatorului serviciilor de comunicații electronice, elaborat de Agenție.
- d) a fost verificată permanent respectarea de către furnizori a termenelor de prezentare a rapoartelor statistice privind activitatea desfășurată în domeniul comunicațiilor electronice (telefonie fixă, telefonie mobilă, inclusiv IP-telefonie, servicii de transmisiuni date și acces la Internet);
- f) s-a constatat nerespectarea de către unii furnizori a prevederilor hotărârii Consiliului de Administrație al Agenției nr. 79 din 17 aprilie 2009 privind reglementarea furnizării serviciilor prin numere cu acces gratuit pentru apelant Freephone în rețelele publice de comunicații electronice, fapt pentru care aceștia au fost avertizați.

5.2 Controlul activității participanților la piață

Activitatea de control desfășurată de Agenție are ca scop asigurarea și promovarea concurenței pe piețele de comunicații electronice și tehnologia informației, precum și protejarea drepturilor și intereselor utilizatorilor. Această activitate se desfășoară în condiții de transparență, imparțialitate și obiectivitate și vizează persoanele fizice și juridice, care cad sub incidența prevederilor legislației din domeniul respectiv.

Controalele asupra activității participanților la piață se efectuează în conformitate cu prevederile Regulamentului cu privire la procedura de control în domeniul comunicațiilor electronice, aprobat prin hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției nr. 9 din 18 august 2008.

În anul 2009, au fost efectuate 120 acțiuni de control, dintre care 63 – controale planificate, 57 – controale inopinate.

Controalele planificate au fost axate, în principal, pe evaluarea capacităților tehnice ale rețelelor de transport date și acces la Internet, condițiilor de furnizare și calității serviciilor, verificarea eficienței și corectitudinii utilizării resurselor de numerotare, verificarea respectării prevederilor actelor normative în vigoare și verificarea înlăturării încălcărilor conform prescripțiilor Agenției.

Controalele inopinate au avut drept obiectiv verificarea și acumularea materialelor necesare pentru examinarea și soluționarea, în limita competenței, a problemelor abordate în petițiile parvenite în adresa Agenției, precum și în sesizările din partea organelor corespunzătoare.

Din totalul de 120 controale, 35 au fost efectuate în comun cu alte instituții de stat abilitate cu atribuții de control, dintre care:

- 8 – în comun cu Inspectoratul Principal de Stat pentru Supravegherea Pieței, Metrologie și Protecția Consumatorilor, axate pe examinarea petițiilor parvenite de la cetățeni;
 - 24 – în comun cu Ministerul Tehnologiilor Informaționale și Comunicațiilor, pentru verificarea certificării echipamentelor;
 - 2 – în comun cu Inspectoratul Fiscal de Stat, având ca scop stabilirea tipurilor de servicii furnizate în domeniul tehnologiei informației prin prisma Clasificatorului Activităților din Economia Moldovei;
 - 1 – în comun cu Agenția Națională pentru Protecția Concurenței, în cadrul căruia s-a verificat respectarea cerințelor legislației în vigoare privind protecția concurenței.
- Celelalte 85 controale au fost efectuate de către specialiștii Agenției și s-au axat pe următoarele subiecte:
- 18 controale - identificarea cazurilor de utilizare neautorizată a frecvențelor radio, în rezultatul cărora au fost depistate fapte contravenționale, fiind încheiate 17 procese-verbale cu privire la contravențiile administrative (în continuare - procese-verbale);
 - 19 controale - identificarea cazurilor de depășire a termenelor prescrise de Agenție pentru înlăturare încălcărilor, fiind încheiate 16 procese-verbale;

- 3 controale – evaluarea capacităților tehnice ale rețelilor de transport date și acces la Internet, condițiilor de furnizate și calității serviciilor;
- 4 controale – identificarea cazurilor de activitate neautorizată în domeniul comunicațiilor electronice, fiind întocmite 4 procese-verbale;
- 19 controale – examinarea petițiilor, a fost întocmit un proces-verbal, 2 furnizori au fost avertizați pentru neasigurarea continuității și calității serviciilor;
- 12 controale – verificarea eficienței și corectitudinii utilizării resurselor de numerotare. Pentru încălcările depistate, în funcție de gravitatea încălcărilor, asupra unui furnizor a fost întocmit un proces-verbal, iar pentru doi furnizori au fost aplicate sancțiuni contravenționale în formă de avertisment;
- 1 control - constatarea situației reale privind existența spațiilor tehnologice libere pentru colocare la unele centrale telefonice ale "Moldtelecom" S.A.;
- 4 controale - verificarea respectării prevederilor actelor normative din domeniul comunicațiilor electronice. În rezultatul controlului, o întreprindere a fost avertizată pentru nerespectarea cerințelor stabilite în licență;
- 4 controale - identificarea cazurilor de conectare neautorizată la rețele de televiziune prin cablu, fiind întocmite 4 procese-verbale;
- 1 control - verificarea veridicității informației incluse în notificare și fișa de descriere a rețelei de comunicații electronice.

Tab. 3 Acțiunile de control efectuate de Agenție în anii 2007 – 2009

ACȚIUNI DE CONTROL	2007	2008	2009
Numărul total de controale:	230	167	120
Planificate:	226	157	63
Inopinate:	4	10	57

În 2009, numărul acțiunilor de control efectuate de Agenție s-a redus, față de 2008, cu circa 28 la sută, iar comparativ cu anul 2007 – cu circa 50%. Numărul controalelor planificate în 2009 a scăzut, față de 2008, cu 60%. Acest fapt a fost cauzat de procesul de perfecționare a cadrului normativ și de reorganizare structurală a Agenției, în cadrul căruia s-a pus accentul pe calitatea controalelor tematice efectuate și pe întreprinderea măsurilor de prevenire a eventualelor încălcări ale legislației în vigoare de către furnizori, fără a se interveni direct în activitatea acestora.

De menționat că, în majoritatea cazurilor, nu au fost constatate încălcări grave ale prevederilor legislației în domeniu, iar în multe cazuri în care s-au depistat neajunsuri, furnizorii supuși controalelor s-au conformat prescripțiilor Agenției. Totodată, asupra furnizorilor, care nu au înlăturat încălcările depistate în termenele prescrise sau care au comis fapte contravenționale de utilizare neautorizată sau neconformă cu cerințele legislației în vigoare a resurselor limitate ale statului, au fost întocmite procese-verbale cu privire la contravenții sau aplicate sancțiuni contravenționale în formă de avertisment.

În perioada de referință, au fost încheiate 43 de procese-verbale, dintre care, până la 31 mai 2009 (data abrogării Codului cu privire la contravențiile administrative din 29 martie 1985), 22 - au fost examinate de conducerea Agenției, fiind aplicate sancțiuni administrative conform legislației în vigoare la momentul respectiv, iar 21 - au fost remise spre examinare în fond instanței de judecată competentă.

Cele mai frecvente lacune constatate au fost:

- neasigurarea calității și continuității serviciilor furnizate utilizatorilor finali (37%);
- utilizarea neautorizată a stațiilor de radiocomunicații și frecvențelor radio (39%);
- furnizarea neautorizată a rețelilor și serviciilor de comunicații electronice (9%)
- conectarea neautorizată a cetățenilor la rețelele și servicii de televiziune prin cablu analogice (9%).

În scopul reducerii cazurilor de abatere de la cerințele legislației în vigoare și, respectiv, a cazurilor de sancționare administrativă, în Planul de activitate a Agenției pentru anul 2010 au fost incluse acțiuni de școlarizare, prin diferite metode a furnizorilor (în cadrul controalelor, plasarea informației corespunzătoare pe pagina de Internet a Agenției, organizarea întrunirilor de lucru, etc.), dar și a utilizatorilor finali cu prevederile cadrului de reglementare.

6 SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

6.1 Litigii între furnizori

Procedurile de examinare de către Agenție a litigiilor dintre furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, precum și cele dintre furnizori și utilizatorii finali urmăresc scopul de a oferi pieței cât mai multe alternative pentru soluționarea situațiilor litigioase. Aceste proceduri sunt stabilite de Regulamentul privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice, aprobat prin hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției nr.15 din 23.09.2008.

Conform regulamentului, în situația apariției unui litigiu dintre furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, în legătură cu drepturile și obligațiile acestora stabilite de Legea 241/2007, în cazul în care litigiul nu poate fi soluționat de către aceștia de sine stătător, oricare dintre părți sesizează Agenția în vederea soluționării litigiului. Regulamentul stabilește două modalități de soluționare a litigiilor: prin mediere și prin procedura contencioasă. Mediere este un proces structurat, în care Agenția este o a treia parte, neutră și imparțială, care asistă părțile în dispută, având ca scop principal ajungerea la un acord acceptat și în beneficiul ambelor părți. În cazul în care medierea se soldează cu rezolvarea litigiului, părțile încheie o tranzacție. Dacă părțile nu ajung la o înțelegere în acest termen, litigiul este soluționat prin intermediul procedurii contencioase.

Partea interesată poate recurge direct la procedura contencioasă fără a mai face apel la procedura de mediere. Procedura contencioasă se declanșează automat în cazul în care procedura de mediere a eșuat. În orice moment al procedurii de mediere sau al procedurii contencioase părțile pot încheia o tranzacție cu privire la obiectul litigiului. Decizia prin care Agenția soluționează litigiul trebuie pronunțată în termen de 30 de zile de la data sesizării acesteia, are forța juridică a unui act administrativ și este obligatorie pentru părți. Decizia poate fi atacată în judecată conform legislației în vigoare.

În 2009, Agenția a adoptat două decizii cu privire la litigiile între „Arax-Impex” S.R.L. și „Moldcell” S.A., litigii examinate la finele anului 2008. Drept temei pentru inițierea procedurii de soluționare a primului litigiu a servit adresarea „Arax-Impex” din 16.12.2008 prin care întreprinderea a solicitat Agenției să pună în sarcina „Moldcell” S.A. două obligații: (i) să prezinte condițiile tehnice și comerciale cu privire la oferirea interconectării în vederea terminării, în rețeaua de telefonie mobilă a „Moldcell” S.A., a apelurilor originare în afara R. Moldova și (ii) să încheie un acord,

având ca obiect interconectarea cu rețeaua publică de telefonie mobilă pe care o furnizează „Moldcell”, în vederea terminării apelurilor originare în afara R. Moldova, în baza unor tarife orientate spre costuri. Prin Decizia nr.21/SL din 18.02.2009 Consiliul de Administrație al Agenției a decis admiterea parțială a reclamației „Arax Impex” S.R.L. și a obligat „Moldcell” S.A. să negocieze, în termen de 30 zile, un acord de interconectare cu „Arax-Impex” S.R.L. având ca obiect terminarea, în rețeaua de telefonie mobilă a „Moldcell” S.A. a apelurilor originare în afara R. Moldova și a respinge a doua solicitare a „Arax Impex” S.R.L. ca inadmisibilă de a fi soluționată conform procedurii de soluționare a litigiilor.

Procedura de soluționare a celui de-al doilea litigiu a fost declanșată în baza reclamației „Arax-Impex” S.R.L. din 16.12.2008 prin care întreprinderea a solicitat Agenției să impună „Moldcell” S.A. încă două obligații: (i) să prezinte condițiile tehnice și comerciale cu privire la oferirea posibilității pentru utilizatorii finali ai „Moldcell” de a avea acces la serviciile de IP-telefonie furnizate de „Arax-Impex” prin intermediul codului de acces 1630 și (ii) să încheie un acord de interconectare privind furnizarea serviciilor de IP-telefonie prin intermediul codului de acces 1630 de către „Arax-Impex” utilizatorilor finali ai „Moldcell”. Prin Decizia nr.22/SL din 18.02.2009 Consiliul de Administrație al Agenției a decis admiterea parțială a reclamației SRL „Arax-Impex” și a obligat „Moldcell” S.A. să negocieze, în termen de 30 zile, inclusiv prin punerea la dispoziție a condițiilor tehnice și comerciale, un acord de interconectare cu „Arax-Impex” S.R.L. în vederea asigurării posibilității utilizatorilor finali ai „Moldcell” S.A. de a avea acces la serviciile de IP-telefonie furnizate de „Arax Impex” S.R.L. prin intermediul codului de acces 1630. Și în acest caz Agenția a respins cea de-a doua solicitare a „Arax Impex” S.R.L. ca fiind inadmisibilă de a fi soluționată conform procedurii de soluționare a litigiilor.

În ambele cazuri, Agenția și-a motivat decizia de respingere a solicitării „Arax Impex” S.R.L. de a obliga „Moldcell” S.A. să încheie acordurile de interconectare susmenționate prin lipsa cadrului normativ corespunzător și a deciziei Agenției privind punerea în sarcina „Moldcell” S.A. a obligațiilor speciale preventive.

În anul de referință, la Agenție a mai fost depusă o cerere de soluționare a litigiului între „Moldtelecom” S.A. și „Arax Impex” S.R.L. cu privire la terminarea traficului inițiat în exteriorul R. Moldova și care are ca destinație rețelele de telefonie fixă publică din R. Moldova. Cere-rea dată se află în proces de examinare.

6.2 Litigii între utilizatori și furnizori

Agenția promovează interesele utilizatorilor finali prin sporirea gradului de protecție a lor în relațiile cu furnizorii, în special prin asigurarea unei proceduri de soluționare a litigiilor. Aceasta este stabilită de Regulamentul privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice. Potrivit procedurii, în cazurile în care litigiile dintre furnizori și utilizatorii finali nu au fost rezolvate de către părți pe cale amiabilă, aceștia au dreptul de a se adresa Agenției în vederea soluționării prin mediere a litigiului în cauză.

În acest caz, utilizatorul va formula o reclamație care poate fi realizată opțional conform Formularului-tip aprobat de Agenție. Împuternicitul pentru examinarea reclamațiilor și soluționarea litigiilor utilizatorilor

finali ia toate măsurile cuvenite pentru a stabili cu exactitate situația de fapt și normele juridice aplicabile, inclusiv prin convocarea părților, separat sau împreună. Părțile au obligația de a depune toată diligența în vederea soluționării litigiului pe cale amiabilă și de a colabora în acest sens cu persoana responsabilă din cadrul Agenției. În cazul în care, în termen de 30 de zile de la primirea unei reclamații, părțile nu au ajuns la o înțelegere cu privire la obiectul litigiului, Agenția le va transmite acestora opinia sa referitor la modalitățile de soluționare a litigiului și care are caracter de recomandare.

În perioada de raport, Agenția a examinat 99 de petiții ale utilizatorilor finali - persoane fizice și juridice. Dintre acestea 40 - s-au dovedit a fi întemeiate și au fost soluționate în favoarea utilizatorilor.

7 PROTECȚIA DREPTURILOR UTILIZATORILOR FINALI

7.1 Măsuri de protecție a utilizatorilor

În temeiul art.13 al Legii 241/2007 și art. 23 al Legii privind protecția consumatorului, ANRCETI este abilitată cu funcția de protecție a drepturilor utilizatorilor finali ai serviciilor de comunicații electronice. În acest scop, Agenția elaborează reglementări privind asigurarea protecției utilizatorilor, examinează și soluționează petițiile acestora, colaborează cu organizațiile ce reprezintă interesele utilizatorilor, furnizează acestor organizații, precum și utilizatorilor informația necesară referitoare la activitatea furnizorilor de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice.

În acest sens, în anul de referință, a fost elaborată și adoptată hotărârea nr. 197 din 23.07.2009 al Consiliului de Administrație al Agenției despre unele măsuri privind asigurarea drepturilor utilizatorilor finali la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice. Prin această hotărâre Consiliul a aprobat, în premieră, Ghidul furnizorului de servicii publice de comunicații electronice privind respectarea drepturilor utilizatorilor finali.

Drept temei pentru elaborarea Ghidului au servit reclamațiile parvenite la Agenție despre încălcarea drepturilor contractuale ale utilizatorilor și studiul efectuat de Agenție asupra contractelor încheiate de furnizori cu utilizatorii finali, care a scos în evidență o serie de încălcări ale normelor legislației în vigoare. S-a constatat că majoritatea absolută a contractelor nu conțin multiple clauze, prevăzute de legislația în vigoare, printre care nivelul de calitate al serviciilor furnizate, despăgubirile aplicabile și procedura de acordare a acestora în cazul în care furnizorul nu respectă nivelul de calitate convenit sau alte clauze contractuale, tipurile de servicii de servare tehnică, prețurile și tarifele la aceste servicii,

metodele de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor etc. Pentru a schimba situația creată, Agenția a considerat oportun de a elabora un Ghid, cu caracter de recomandare, în scopul creării unor linii directe pentru respectarea drepturilor utilizatorilor finali de către furnizorii serviciilor de comunicații electronice.

Ghidul oferă furnizorilor recomandări privind aplicarea legislației în vigoare, a experienței și bunelor practici europene în vederea protecției drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor finali. Documentul descrie clauzele minime obligatorii care urmează a fi incluse în contractul standard, clauzele abuzive care trebuie excluse din contractele încheiate, precum și unele practici comerciale neloiale față de utilizatori care urmează a fi eliminate din activitatea unor furnizori de servicii.

Hotărârea stabilește că furnizorii serviciilor publice de comunicații electronice vor elabora contracte standard în strictă conformitate cu prevederile legislației în vigoare, călăuzindu-se de liniile directe stabilite în Ghid și le vor transmite Agenției pentru examinare. În prezent, Agenția examinează contractele standard prezentate de furnizori. În lipsa obiectivelor din partea Agenției, aceștia urmează să dea publicității contractele standard, inclusiv pe pagina de Internet, după care le vor pune la dispoziția oricărui solicitant. După publicare, furnizorii vor reexamina contractele încheiate cu utilizatorii finali în vederea aducerii acestora în concordanță cu contractele standard publicate și vor informa Agenția despre acțiunile întreprinse.

În perioada de raport, Consiliul de Administrație al Agenției a mai adoptat hotărârea privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice, care are scopul de a asigura

dreptul utilizatorilor finali de a beneficia de servicii de calitate, la tarife accesibile, precum și de informații complete, comparabile și accesibile privind calitatea acestor servicii. Prin hotărârea sa Agenția a stabilit parametrii de calitate pentru cinci genuri de servicii publice de comunicații electronice: de telefonie fixă, de acces la Internet, servicii de comunicații furnizate prin intermediul rețelilor pe care se utilizează protocolul IP, servicii furnizate pe rețeaua ISDN și servicii publice de linii închiriate. Totodată, ea a obligat furnizorii să măsoare parametrii de calitate a serviciilor menționate, să prezinte periodic Agenției rapoarte și să publice informații despre gradul de asigurare a acestor parametri

7.2 Examinarea petițiilor

În anul 2009, Agenția a examinat 1369 de cereri, reclamații, propuneri și sesizări, majoritatea (818) dintre care au fost demersuri de ordin tehnologic, juridic, econo-

mic etc. Dintre acestea - 64 solicitări privind accesul la informație și 290 solicitări de consultații de ordin tehnologic, juridic, economic din partea publicului. Cei interesați au solicitat în special informații privind etapele care trebuie parcurse pentru a deveni furnizori autorizați, informații privind operatorii ce activează pe piața serviciilor de comunicații electronice, legislația și analizele de piață, date generale despre activitatea Agenției etc.

Majoritatea absolută a adresărilor și petițiilor au parvenit la Agenție prin poștă, 98 - prin intermediul paginii de Internet a Agenției și adresei electronice, iar 11 - prin intermediul „liniei verzi” 080080080. În toate cazurile, Agenția a răspuns solicitărilor susmenționate.

Totodată, Agenția a examinat 99 de petiții ale persoanelor fizice și juridice (cu 0,8 % mai puține decât în 2008), care au reclamat faptul că furnizorii le-au lezat drepturile și interesele economice legitime.

Tab. 4 Petiții și solicitări de informații de interes public

	2008	2009
Numărul total de solicitări:	740	1369
■ Solicitări de acces la informație	50	64
■ Demersuri și solicitări de consultații de ordin tehnologic, juridic, economic	582	1108
■ Mesaje electronice	-	98
■ Petiții	108	99
Petiții în funcție de domeniul de interes		
■ servicii telefonie mobilă	32	16
■ servicii TV-cablu	14	27
■ servicii Internet	13	17
■ servicii telefonie fixă	28	13
■ servicii cu valoare adăugată	-	2
■ interconectare, IP, acces la infrastructură	16	20
■ altele	5	4
Aspecte reclamate		
■ temeri de influență a câmpului electromagnetic generat de stațiile de bază asupra sănătății	9	3
■ datele înscrise în facturi	19	12
■ calitatea serviciilor prestate, disfuncționalități	18	18
■ tarife exagerate	-	1
■ deconectare de la rețea	-	1
■ atitudine discriminatorie în furnizarea serviciilor față de unii abonați în raport cu alții	-	4
■ neonorarea obligațiilor asumate față de abonați în acțiunile publicitare	-	3
■ clauze abuzive conținute în contractele încheiate cu utilizatorii finali	16	3
■ interceptarea convorbirilor telefonice	-	1
■ acțiuni abuzive de încălcare a clauzelor contractuale, acordurilor de interconectare, actelor normative	38	50
■ altele	8	3

Tab. 4 Petiții și solicitări de informații de interes public

	2008	2009
Petiții după furnizorul de rețele/servicii		
■ „Moldtelecom” S.A.	39	34
■ „Moldcell” S.A.	19	7
■ „Orange Moldova” S.A.	13	9
■ Î.M. „Sun Communications” S.R.L.	10	18
■ „Nordlinks” S.R.L.	-	1
■ Î.M. „Eventis” S.R.L.	3	-
■ „Telcom Technologies” S.R.L.	3	-
■ „Virs” S.R.L.	-	2
■ „Starnet” S.R.L.	-	8
■ „A.M.T.” S.R.L.	-	1
■ „Realvit-TV” S.R.L.	-	2
■ „Oldima” S.R.L.	-	1
■ „Staslegol” S.R.L.	-	2
■ Î.S. „Radiocomunicații”	-	1
■ „ALIT” S.R.L.	-	1
■ Fără specificarea furnizorului (la general)	21	12
Petiții adresate de persoane fizice	67	68
Petiții adresate de persoane juridice	41	31
Petiții întemeiate	34	40
Petiții neîntemeiate	62	37
Petiții remise după competență	-	5
Petiții retrase (anulate la cererea petiționarului)	-	1
Petiții în curs de examinare	12	16

 Sursa: 

Datele statistice din tabel arată că în cele mai multe petiții - 50 (49,5 %) – semnarii acestora au abordat probleme legate de corectitudinea modului de prestare a serviciilor de către unii furnizori, de încălcarea clauzelor contractuale de furnizare a serviciilor, a acordurilor de interconectare și actelor normative în vigoare. O parte considerabilă a petițiilor - 18 (18 %) - conțin pretenții ale consumatorilor față de calitatea serviciilor prestate de operatori, disfuncționalitățile apărute în prestarea serviciilor de telefonie și de acces la Internet. Statistica consemnează o diminuare lentă a numărului adresărilor petiționarilor care au contestat mărimea plăților stabilite pentru achitarea serviciilor prestate de către operatori, datele înscrise în facturi, fiind înregistrate 12 petiții de acest gen (12 %) , față de 18% - în anul 2008. Dacă în 2008 s-a înregistrat un număr record de petiții colective, în care petiționarii își exprimau îngrijorarea față de influența echipamentelor de comunicații electronice asupra sănătății (15%), atunci în 2009 acest subiect a fost abordat în 3 petiții (3%). De asemenea, a scăzut numărul pretențiilor expuse de petiționari față

de unele condiții incluse de către furnizori în contractele de prestare a serviciilor - 3 (3%), de atitudine discriminatorie în furnizarea serviciilor față de unii abonați în raport cu alții - 4 (4%) și față de alte aspecte ale raporturilor utilizator – furnizor - 9 (9%).

Fiecare caz, descris de petiționari, a fost investigat de specialiștii Agenției: 80 % din cazuri - din oficiu și 20% - în cadrul unor deplasări în teritoriu. De remarcat faptul că, în 2009, numărul petițiilor întemeiate s-a majorat, față de 2008, cu 5 la sută. În urma investigațiilor efectuate de Agenție, s-a stabilit că faptele expuse în 40 (40 %) de petiții au fost întemeiate, iar cele descrise în 37 petiții (37 %) nu s-au adeverit, fiind calificate drept neîntemeiate. 5 petiții au fost remise după competență, 1 - retrasă de către petiționar, iar 16 petiții sunt în curs de examinare.

În scopul optimizării lucrului cu petițiile și organizării audiențelor cetățenilor, Agenția a elaborat și aprobat, în 2009, Planul de Acțiuni cu privire la eficientizarea examinării petițiilor și organizării audiențelor.

8 ASIGURAREA TRANSPARENȚEI

8.1 Consultarea publică și comunicarea cu furnizorii

În perioada de raport, Agenția a devenit mai deschisă pentru dialog și colaborare cu furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice, în special la capitolul implicarea acestora în procesul decizional al autorității de reglementare. Ei sunt invitați să participe la toate consultările publice desfășurate de Agenție. În anul 2009, au fost supuse consultării publice toate proiectele de hotărâri cu impact semnificativ asupra pieței, proces care a cuprins diverse forme active de consultare, precum ar fi audierile și dezbaterile publice, reuniunile de lucru și ședințele publice ale Consiliului de Administrație al Agenției în vederea aprobării acestor proiecte.

Principalul mecanism prin care se realizează consultarea publică este pagina oficială de Internet a Agenției. Fiecare proiect supus consultării se anunță pe această pagină printr-un text informativ care cuprinde o sinteză a conținutului documentului, argumentarea necesității adoptării lui, date despre materialele care îl însoțesc, durata consultării, termenul de depunere a recomandărilor și modalitățile prin care acestea pot fi expediate la Agenție. Pe aceeași pagină de Internet se publică informații despre ședințele de audieri și dezbateri publice, sinteza recomandărilor prezentate de furnizori pe marginea proiectelor, materiale despre rezultatele consultării publice, precum și despre aprobarea proiectelor de către Consiliul de Administrație al Agenției.

În anul de referință, Agenția a supus consultărilor publice 14 proiecte de acte normative cu impact economic și social semnificativ asupra pieței comunicațiilor electronice, la care a primit în total 313 recomandări. Dintre acestea 238 – au fost considerate întemeiate și au dus la modificarea și completarea proiectelor de hotărâri ale Consiliului de Administrație.

8.2 Comunicarea cu publicul și mass-media

Obiectivul principal al strategiei de comunicare a Agenției în 2009 a vizat îmbunătățirea informării publice asupra subiectelor cheie ale procesului de reglementare a pieței de comunicații electronice, activităților curente ale Agenției și Consiliului său de Administrație, prin: stimularea interesului public față de reglementarea și dezvoltarea sectorului TIC, beneficiile produselor și serviciilor de comunicații electronice; participarea la consultările publice organizate de Agenție; adaptarea informației și modului de transmitere a acesteia la nevoile grupurilor țintă; creșterea transparenței instituționale prin fluidizarea circuitului informației în interiorul Agenției și din interior spre exteriorul acesteia.

Pentru atingerea acestui obiectiv s-a pus accentul pe informarea permanentă a publicului și a mass-media despre evenimentele legate de consultarea publică a proiectelor de hotărâri ale Consiliului de Administrație, de aprobarea și impactul acestor hotărâri asupra pieței de comunicații electronice și utilizatorilor de servicii, de evoluțiile piețelor de servicii de telefonie fixă, mobilă și de acces la Internet. În acest scop, în cursul anului, au fost scrise și difuzate 92 de materiale informative: știri, comunicate de presă și comentarii. Acestea au fost expuse pe pagina de Internet a Agenției, iar majoritatea dintre ele - publicate în mass-media republicană. Presa scrisă a tipărit 88 de publicații despre activitatea Agenției, iar cea electronică a difuzat peste o sută de materiale informative cu același subiect.

Mass-media a reflectat pe larg încă două evenimente organizate de Agenție în 2009: conferința de presă din 13 aprilie la care a fost prezentat raportul privind activitatea ANRCETI și evoluțiile pieței serviciilor de comunicații electronice în anul 2008 și masa rotundă din 26 mai la care au fost discutate probleme actuale privind dezvoltarea pieței rețelilor și serviciilor de Internet în bandă largă.

Tab. 5 Procesul de consultare publică în anul 2009

1. Numărul proiectelor supuse consultării	14
2. Numărul proiectelor anunțate pe pagina web	14
3. Numărul audierilor, dezbaterilor și ședințelor publice	16
4. Numărul recomandărilor recepționate	313
5. Numărul recomandărilor considerate întemeiate	238
6. Numărul proiectelor adoptate	10
7. Numărul proiectelor retrase	1
8. Numărul acțiunilor în justiție împotriva ANRCETI pentru nerespectarea Legii privind transparența în procesul decizional nr. 239-XVI din 13.11.2008	0

Sursa:  ANRCETI

De menționat că în anul de raport a crescut în mod simțitor rolul paginii de Internet a Agenției în procesul de comunicare a acesteia cu publicul și mass-media. Ea a devenit unul din cele mai importante mijloace de informare despre activitățile, inițiativele și proiectele Agenției. În cursul anului pagina web oficială a ANRCETI a fost modernizată și completată cu un șir de secțiuni noi, precum ar fi: Ghidul furnizorului, Statistica evoluției pieței, Ghidul utilizatorilor de servicii, Testează viteza Internet – ului, secțiuni prin care Agenția oferă date și informații menite să ajute utilizatorii de servicii în procesul de cunoaștere a pieței de comunicații electronice și de alegere a unor oferte potrivite pentru ei.

9 RELAȚII INTERNAȚIONALE

9.1 Descriere generală

În perioada de raport, Agenția a continuat acțiunile de promovare a implementării standardelor europene de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice. Obiectivul principal al activității externe a Agenției fost armonizarea cadrului național de reglementare cu cel al Uniunii Europene (UE) și sporirea capacităților organizatorice și decizionale ale ANRCETI pentru implementarea cadrului de reglementare al UE cuprins în Legea 241/2007.

Activitatea Agenției s-a axat, în mare parte, pe lucrul cu echipa de experți ai proiectului „Dezvoltarea reglementării comunicațiilor”, finanțat de Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD), pe colaborarea cu Comisia Europeană, BERD, Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare (PNUD), Banca Mondială, autoritățile similare din țările membre ale UE, pe participarea la conferințele/seminarele organizate de structurile europene și internaționale de specialitate. Această colaborare a vizat subiecte privind dezvoltarea societății informaționale, elaborarea politicilor, strategiilor și a carului legal, consolidarea sistemului statistic național etc.

Unul din cele mai importante evenimente ale anului 2009 a fost vizita la Agenție a Secretarului General al Uniunii Internaționale a Telecomunicațiilor (UIT) Dr. Hamadoun Toure, care s-a aflat la Chișinău cu ocazia desfășurării forumului regional pentru țările din Europa și Comunitatea Statelor Independente (CSI). La întâlnirea cu factorii de decizie ai Agenției au fost discutate prioritățile, importanța activității conforme a ANRCETI, necesitatea intensificării schimbului de experiență cu alte autorități de reglementare în scopul sporirii eficienței activității regulatorului național.

În anul de referință, au avut loc multiple evenimente internaționale importante, organizate de organismele

Astfel, utilizatorii interesați au expediat Agenției prin intermediul formularului electronic „Scrisori on-line” al paginii web 68 de mesaje electronice la care au primit răspunsuri din partea specialiștilor Agenției.

Statistica accesării paginii de Internet a Agenției în anul 2009 arată creșterea cu 38,2% a numărului de vizitatori noi a acesteia. În mediu lunar pagina web a fost accesată de 7,5 mii de vizitatori, dintre care 3,4 mii sunt vizitatori noi. În fiecare lună au fost înregistrate în mediu 22 mii de vizualizări ale paginilor site-ului www.anrceti.md. Cel mai des au fost accesate compartimentele Noutăți, Testează viteza Internet - ului și Date statistice.

europene și internaționale de specialitate, la care au participat și reprezentanți ai Agenției. Enumerăm mai jos doar câteva dintre ele :

- Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor
- Telecomunicații mondiale – seminarul privind indicatorii TIC (Cairo, Egipt, 3-5 martie 2009)
- WG NNA. Grupul de lucru pentru atribuirea numelor și resurselor de numerotare (Istanbul, Turcia, 28-29 aprilie 2009)
- Forumul Mondial privind politica în telecomunicații (Lisabona, Portugalia, 22-24 aprilie 2009)
- Forumul regional de dezvoltare pentru Europa și CSI (Chisinau, R. Moldova, 24-26 august 2009)
- ITU Telecom World 2009 „Open networks-connected minds” - expoziție (Geneva, Elveția, 5-9 octombrie 2009)
- Simpozionul global al regulatorilor (GSR) (Beirut, Liban, 10-12 noiembrie 2009)
- Comitetul de Reglementare în Comunicații
- Seminar cu tema: „Analiză, previziune și mecanisme de reglementare a dezvoltării pieței de comunicații electronice” (Kiev, Ucraina, 3-5 noiembrie 2009)
- Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD)
- Conferința BERD privind progresele în implementarea reformelor în sectorul telecomunicațiilor (Tbilisi, Georgia, 29 mai 2009)
- Comisia Europeană
- Seminarul privind analiza de piață: Accesul în bandă largă (Podgorica, Muntenegru, 4-5 iunie 2009).

9.2 Proiect de asistență tehnică

În octombrie 2009 la Chișinău a fost lansat proiectul de asistență tehnică „Dezvoltarea reglementării comunicațiilor”, acordat Agenției de către Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD). Implementarea proiectului se va desfășura în perioada octombrie 2009 – octombrie 2011.

Proiectul a fost acordat de BERD la solicitarea Guvernului R. Moldova pentru a oferi ANRCETI asistență tehnică în implementarea noii Legi 241/2007 și armonizarea practicilor naționale de reglementare a acestui domeniu cu normele și standardele Uniunii Europene (UE). BERD a aprobat proiectul în octombrie 2008, iar în august 2009 a desemnat în urma unui concurs internațional drept executor al acestuia compania de consultanță Great Village International Consultants (GVIC). Ea realizează proiectul împreună cu încă trei companii internaționale: Incyte Consulting, Development Dynamics (DDL), McLean Foster&Co. și cu compania moldovenească Levintsa & Associats.

Scopul proiectului este de a oferi asistență Guvernului și Agenției în procesul de implementare a unui cadru de reglementare a comunicațiilor modern, transparent, previzibil și prietenos pentru investitori conform directivelor corespunzătoare ale UE și de a contribui la sporirea capacităților instituționale ale ANRCETI.

În cadrul proiectului, consultanții vor oferi asistență practică Agenției pentru implementarea Legii 241/2007, luarea deciziilor corespunzătoare și vor susține un program de instruire a specialiștilor ANRCETI. Agenția va beneficia de asistență la efectuarea analizei de piață, identificarea piețelor relevante și desemnarea furnizorilor cu putere semnificativă pe aceste piețe, separarea evidenței contabile, interconectarea și accesul universal, stabilirea tarifelor și prețurilor, etc. Adicional, consultanții vor efectua analiza cadrului de reglementare a comunicațiilor electronice din R. Moldova și vor elabora un set de recomandări pentru îmbunătățirea acestuia.

În perioada octombrie – decembrie 2009, consultanții proiectului au efectuat câteva misiuni și sesiuni de instruire pe marginea unor subiecte importante pentru activitatea Agenției, precum ar fi definirea și analiza piețelor relevante de comunicații electronice, interconectarea și accesul la infrastructura de telecomunicații, revizuirea actelor de reglementare pentru aducerea acestora în conformitate cu rigorile UE, etc.

Proiectul este structurat pe următoarele activități de bază:

- revizuirea cadrului legal și de reglementare pentru ajustarea acestuia la cadrul UE de reglementare a comunicațiilor electronice;
- definirea piețelor relevante, analize de piață și identificarea piețelor relevante, impunerea de remedii/măsuri de reglementare ex ante;
- dezvoltarea unor modele de calculație a costurilor;
- aspectele comerciale și tehnice de interconectare și acces;
- asistență în domeniul activității operaționale de reglementare;
- asistență în domeniul reglementării contabilității;
- asistență privind reglementarea interconectării și elaborarea ofertei de referință;
- asistență privind reglementarea accesului necondiționat la bucla locală;
- asistență privind elaborarea obligațiilor pentru serviciul universal;
- instruirea personalului ANRCETI.

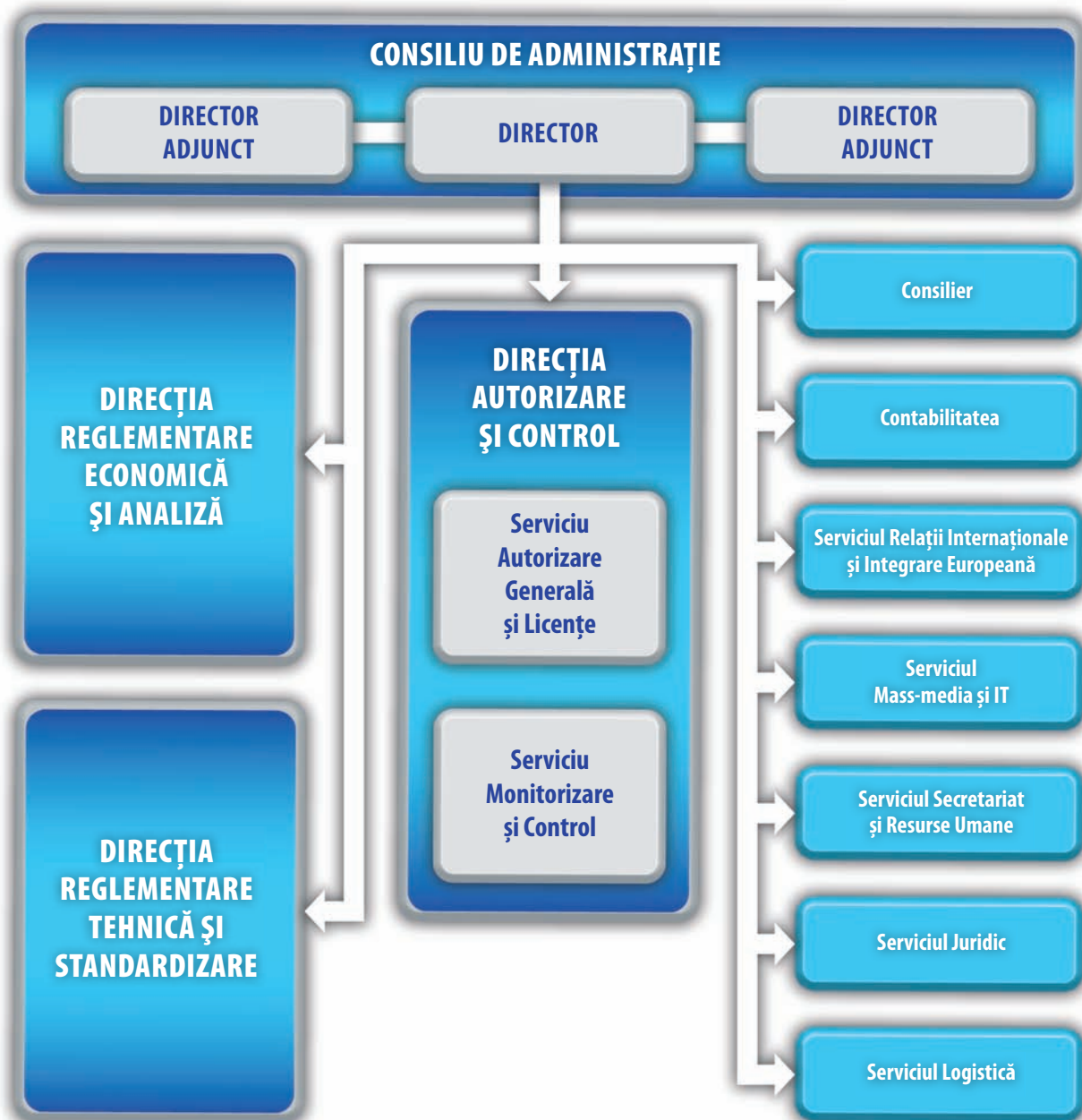
În cursul anului 2010, consultanții proiectului vor acorda, de asemenea, asistență Agenției la elaborarea proiectului strategiei de reglementare a pieței de comunicații pe termen mediu.

10 DATE GENERALE DESPRE AGENȚIE

10.1 Resurse umane

În perioada de raport, activitatea Agenției a fost coordonată de un director și doi directori adjuncți numiți în funcție prin hotărâri de Guvern. În această

perioadă, structura organizatorică a Agenției nu a suferit modificări esențiale. În prezent, ea este organizată în 8 subdiviziuni independente: 3 direcții și 5 servicii, după cum urmează în organigrama de mai jos:



La 31.12.2009, Agenția avea 51 de angajați. În perioada de raport, în urma sesiunilor de recrutare și selecție de personal au fost angajați 8 specialiști. În politica sa de resurse umane, Agenția pune accentul pe sporirea capacității instituționale a autorității prin luarea unor măsuri de consolidare a unei echipe puternice, formată din specialiști calificați, capabili să facă față exigențelor sectorului comunicații electronice și tehnologia informației. La asigurarea capacității instituționale a Agenției a contribuit și urmărirea, în politica de resurse umane, a obiectivelor ce vizează cultivarea spiritului de echipă, dotarea corespunzătoare a locurilor de lucru,

crearea suportului legal și operațional pentru asigurarea sănătății angajaților, independența financiară și asigurarea unor resurse suficiente pentru asigurarea funcționării normale a instituției.

Potrivit situației din 31.12.2009, 88,3% dintre cei 51 angajați ai Agenției aveau studii superioare, ponderea cea mai mare fiind a angajaților cu studii tehnice (24), urmați de cei cu studii economice (10), juridice (7) și umaniste (4). Numărul angajaților a căror pregătire profesională se încadrează la secțiunea „alte” a fost de 6 persoane.

Tab. 6 Date despre resursele umane ale Agenției, situația din 31.12.2009

Personalul ANRCETI	Personal angajat	Din care cu studii		Din total personal		După vârstă				
		superioare	medii de specialitate	femei	bărbați	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69
Personal angajat în procente	51 100%	45 88,24%	6 11,76%	23 45,1%	28 54,9%	20 39,22%	8 15,68%	14 27,45%	7 13,73%	2 3,92%
inclusiv: Consiliul de Administrație	3	3	-	0	3	-	1	2	-	-
Conducători de subdiviziuni	12	12	-	5	7	-	3	2	3	0
Specialiști	30	30	-	16	14	20	3	6	3	2
Personal tehnic și de serviciu	6	0	6	2	4	-	1	4	1	-

Sursa:  ANRCETI

Pentru îndeplinirea misiunii sale, Agenția are nevoie de un personal tânăr și dinamic, pregătit să răspundă provocărilor existente pe piața comunicațiilor electronice. Acest deziderat se reflectă în faptul că în anii 2008 - 2009 Agenția a angajat exclusiv specialiști cu vârste cuprinse între 20 și 29 de ani. În prezent, acest personal care aduce un spor de creativitate și inovație în activitățile Agenției, numără 20 de specialiști, ceea ce constituie 39,2% din numărul total al angajaților. Pe locul doi în topul segmentelor de vârstă, cu o pondere de 27,5%, se află angajații cu vârste cuprinse între 40 și 49 de ani, urmați de segmentul de vârstă cuprins între 30 și 39 de ani (15,7% din totalul angajaților). Angajații cu vârste cuprinse între 50 și 59 de ani dețin o pondere de 13,7% din numărul total al angajaților, iar cei cu vârste între 60 și 69 de ani – 3,9%. Această structură a categoriilor de vârstă permite Agenției să asigure o repartitie echilibrată a resurselor umane prin îmbinarea personalului cu un nivel ridicat de experiență profesională cu angajații mai tineri care nu dispun de experiența cuvenită.

10.2 Date financiare

Bugetul Agenției pentru anul 2009 a fost aprobat prin decizia Consiliului de Administrație nr. 29 din 14.11.2008 în mărime de 15996 mii lei. Această sumă a fost aprobată pentru a asigura activitatea conformă a Agenției și independența ei financiară.

Conform art.12 al Legii 241/2007, în 2009 bugetul Agenției a fost format din plățile de reglementare și monitorizare și plățile pentru resursele de numerotare atribuite. Cuantumul plății de reglementare și moni-

torizare pentru anul 2009 a constituit 0,15 la sută din volumul venitului provenit din activitățile practicate în domeniul comunicațiilor electronice de către furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice.

Tab. 7 Date despre bugetul Agenției pentru anul 2009

INDICATORI	Planificat suma (mii lei)	Efectiv suma (mii lei)	Îndeplini- rea (%)
1. Venituri	15 996	14 317,1	89,50
2. Cheltuieli	15 996	11 777,4	73,63

 ANRCETI

Dat fiind faptul că în primele două trimestre ale anului 2009 s-au profilat tendințe de stagnare a piețelor de comunicații electronice, tendințe cauzate de efectele crizei economico – financiare din țară, Agenția nu a acumulat surse financiare suficiente la capitolul venituri. Totodată, în perioada de raport Agenția a manifestat prudență în efectuarea cheltuielilor prevăzute de bugetul său.

Executarea bugetului Agenției pentru anul 2009 a fost verificată de compania de audit „Audit Atlant”. Aceasta nu a depistat derogări de la normele evidenței contabile și a actelor normative în vigoare. Raportul auditului independent a fost prezentat Guvernului la finele lunii februarie 2010.



EVOLUȚIA PIETELOR DE COMUNICAȚII ELECTRONICE ÎN ANUL 2009

1 DESCRIERE GENERALĂ

În 2009, volumul total al vânzărilor pe cele patru piețe de comunicații electronice monitorizate de Agenție – de telefonie fixă, telefonie mobilă, de acces la Internet, de difuzare și retransmise a programelor audiovizuale – a înregistrat, comparativ cu anul 2008, o scădere ușoară de 1,7% și a constituit 5 630,1 mil. lei. Raportat la valoarea produsului intern brut al țării din anul 2009, volumul vânzărilor a constituit circa 9,4%.

Descreșterea înregistrată a fost cauzată, în temei, de diminuarea vânzărilor pe piețele de telefonie fixă, de difuzare și retransmise a programelor audiovizuale, precum și de reducerea ritmului de creștere a vânzărilor pe piața de telefonie mobilă. Acest indicator pe piața dată a crescut cu 4% și a constituit 3 033,6 mil. lei. Cea mai semnificativă creștere a fost atestată pe piața serviciilor de acces la Internet. Valoarea acestei piețe a sporit cu 19,2% și a atins cifra de 436,4 mil. lei.

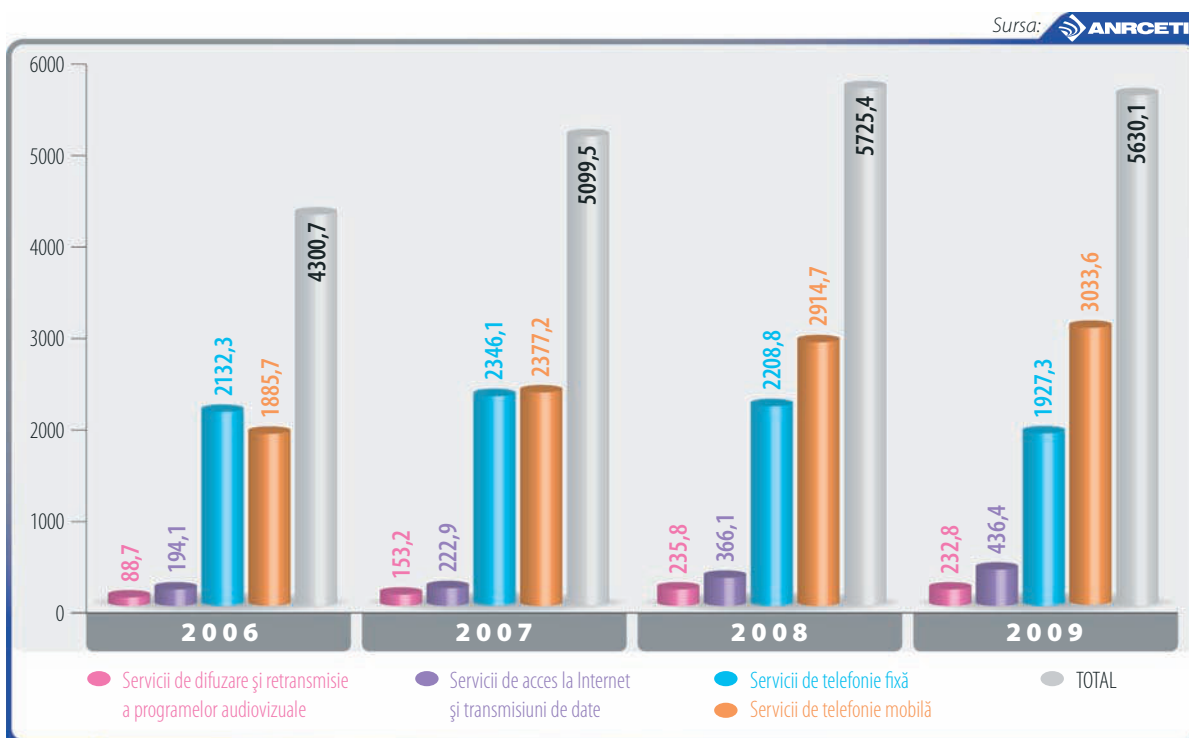


Fig. 1 Evoluția pieței de comunicații electronice, în funcție de volumul vânzărilor, în mil. lei

Ponderea telefoniei mobile în structura pieței de comunicații electronice a crescut cu 3 puncte procentuale (p. p.) și a constituit 53,9%, iar serviciile de acces la Internet – cu 1,4 p. p. și au alcătuit 7,8%. Totodată, ponderea telefoniei fixe a scăzut cu 4,4 p. p. și a constituit 34,2%, iar a serviciilor de difuzare și retransmise a programelor audiovizuale s-a menținut la nivelul anului 2008 și a alcătuit 4,1%.

Deși trendul vânzărilor pe cele patru piețe de comunicații electronice a fost, în 2009, diferit, numărul utilizatorilor de servicii a continuat să crească. Numărul total al acestora a sporit, față de 2008, cu 10,7% și a atins cifra de 4 mil. 353 mii.

Sursa: ANRCETI



Fig. 2 Structura pieței de comunicații electronice, în funcție de vânzări

Sursa: ANRCETI

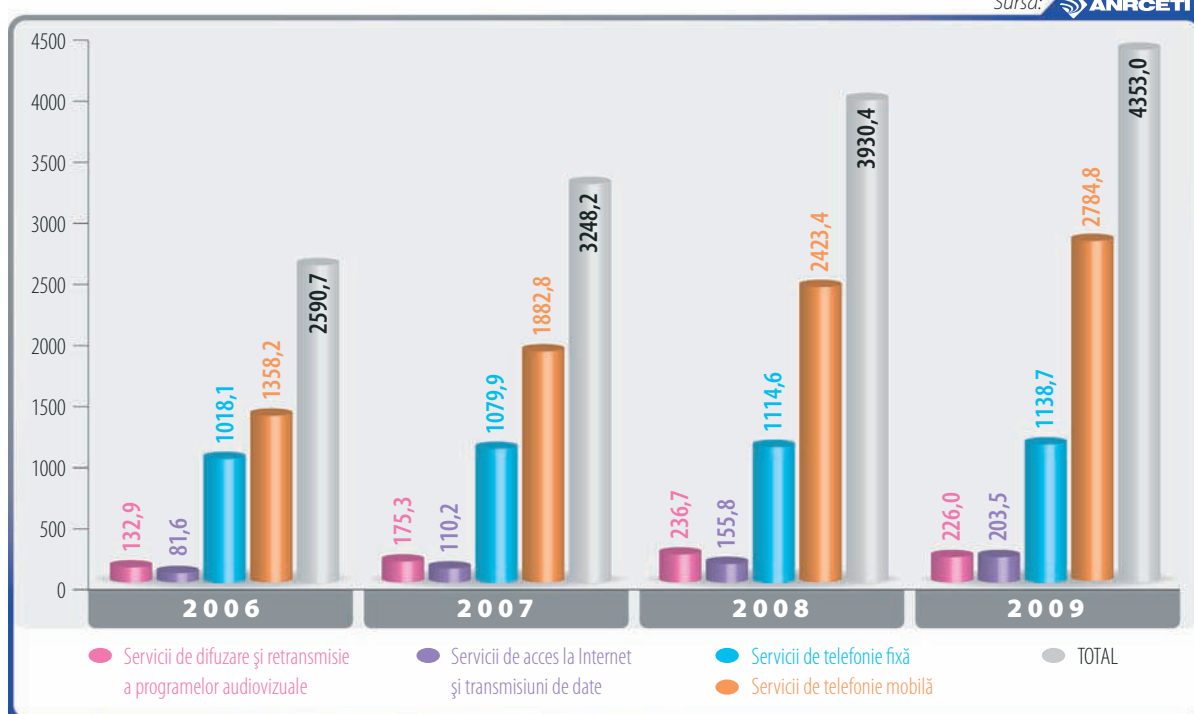


Fig. 3 Evoluția numărului de utilizatori ai serviciilor de comunicații electronice, în mii

Potrivit datelor statistice, 64% din numărul total al beneficiarilor de servicii de comunicații electronice sunt utilizatori ai serviciilor de telefonie mobilă, 26,1% - de telefonie fixă, 4,7% - de acces la Internet și 5,2% - ai serviciilor TV prin cablu (Figura 4).

Urmare a creșterii numărului de utilizatori ai serviciilor de comunicații electronice ratele de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă s-a ridicat la 78,1%, de telefonie fixă – la 31,9%, de acces fix la Internet – la 5,7% și a serviciilor TV prin cablu – la 6,34%.

Sursa: ANRCETI



Fig. 4 Structura pieței de comunicații electronice, în funcție de numărul de utilizatori

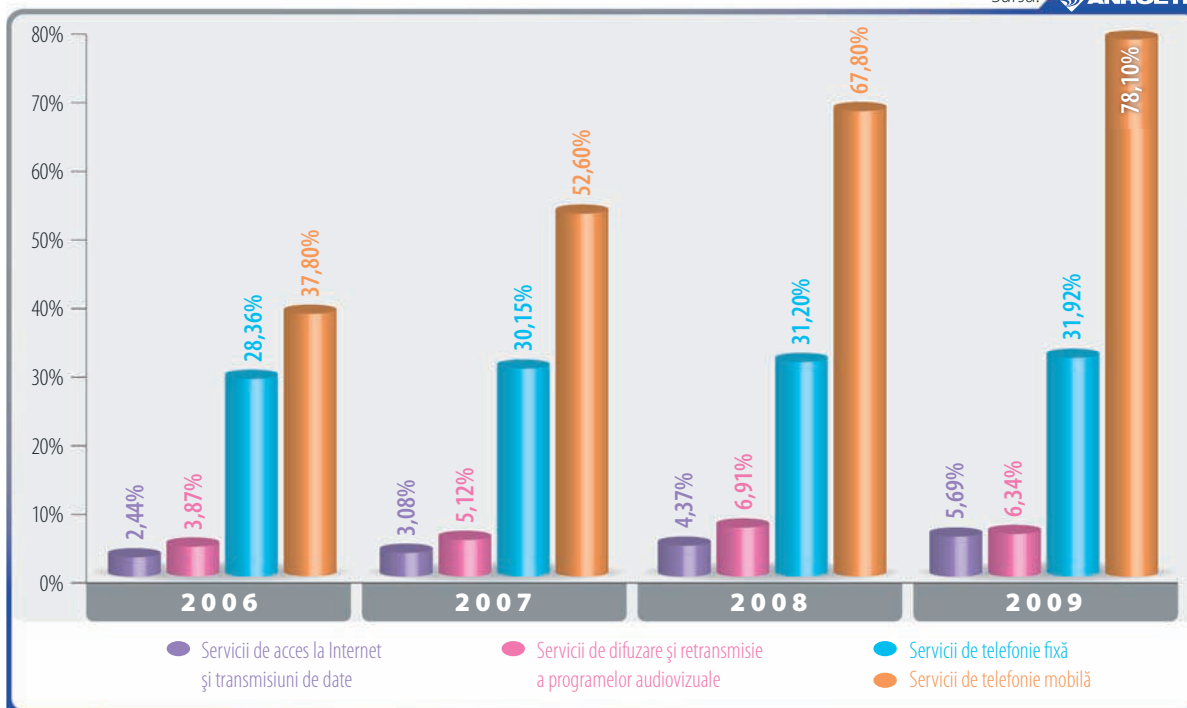


Fig. 5 Ratele de penetrare a serviciilor de comunicații electronice

În anul de referință, volumul total al investițiilor efectuate în dezvoltarea piețelor de comunicații electronice s-a redus, față de 2008, cu 10,9% și a însumat 1750 mil. lei. Această evoluție a fost cauzată, în temei, de diminuarea investițiilor în telefonie fixă, mobilă și serviciile de difuzare și retransmisie a programelor audiovizuale. Cei mai mari investitori au fost trei

companii de comunicații electronice „Moldtelecom” S.A., „Orange Moldova” S.A. și „Moldcell” S.A. care împreună au asigurat 95,5% din totalul investițiilor. „Moldtelecom” S.A. a investit 742,8 mil. lei sau 42,4% din total, „Orange Moldova” S.A.- 692,3 mil. lei sau 39,6%, iar „Moldcell” S.A. - 235,4 mil. lei sau 13,5% din totalul investițiilor.

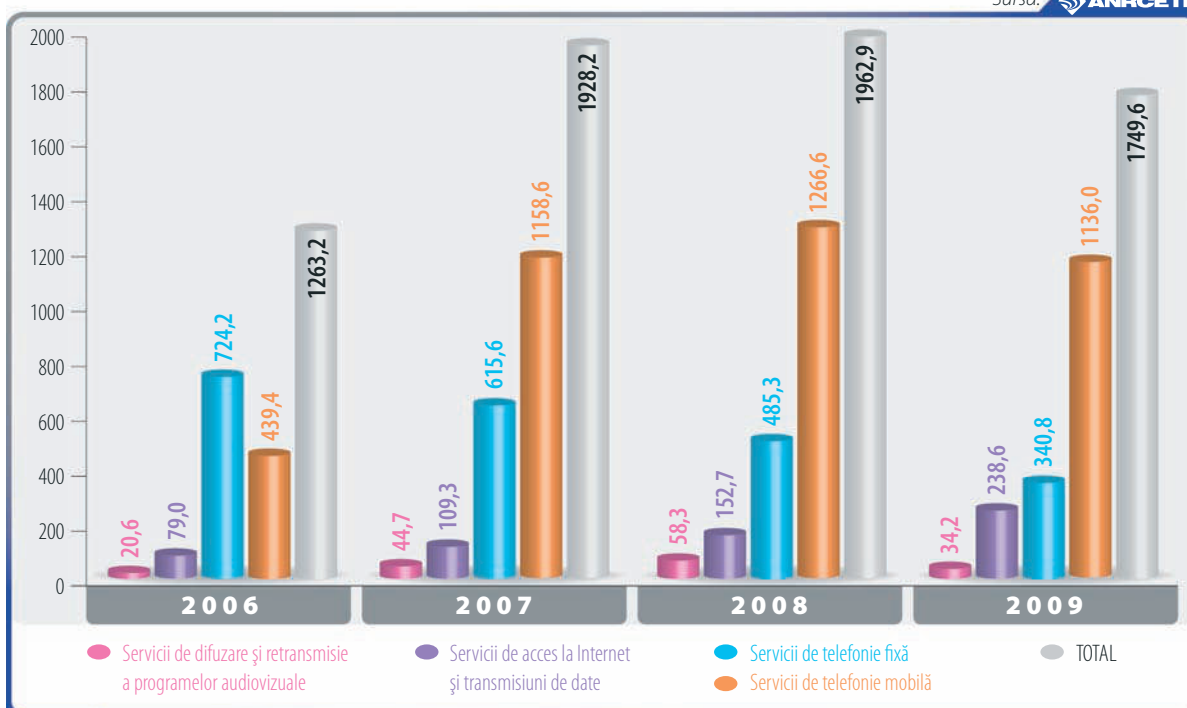


Fig. 6 Evoluția investițiilor efectuate în piețele de comunicații electronice, în mil. lei

În 2009, cele mai semnificative investiții au fost efectuate în rețelele mobile – 1 136 mil. lei sau 64,9% din total. Investițiile în serviciile de acces la Internet au crescut cu 56,2% și au alcătuit 238,6 mil. lei. Totodată, volumul investițiilor în rețelele fixe au scăzut cu 29,8% și au constituit 340,8 mil. lei, iar în rețelele audiovizuale – s-au redus cu 41,3% și au însumat 34,2 mil. lei.

2 TELEFONIE FIXĂ

2.1 Descriere generală

În anul 2009, pe piața serviciilor de telefonie fixă au activat 19 furnizori, cu trei furnizori mai mulți decât în 2008. Principalul jucător pe această piață a continuat să fie „Moldtelecom” S.A. În același an pe piața dată a intrat „Orange Moldova” S.A., care a achiziționat în decembrie 2008 compania „Telemedia Group” S.A.

În această perioadă, volumul total al vânzărilor pe piața de telefonie fixă a scăzut al doilea an consecutiv, ajungând la 1 927 mil. lei. Acest indicator s-a micșorat, în raport cu anul 2008, cu 12,74%.

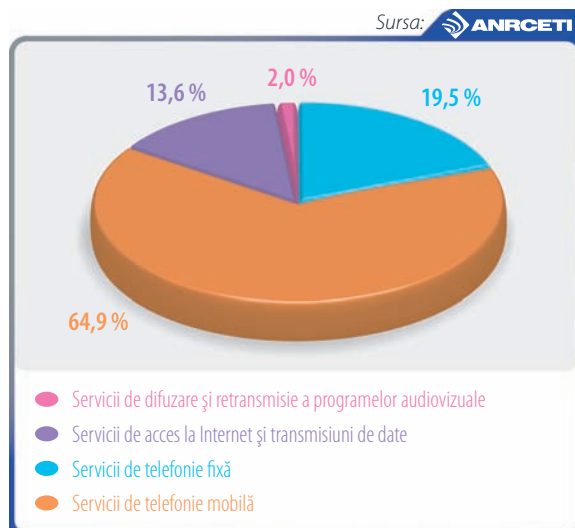


Fig. 7 Structura pieței de comunicații electronice, în funcție de investițiile efectuate

Cifra de afaceri a furnizorilor alternativi a constituit 36,43 mil. lei sau 1,89% din piața de telefonie fixă, înregistrând o scădere, față de anul 2008, cu 39,40%. Vânzările furnizorului istoric „Moldtelecom” S.A. s-au redus cu 12%, ajungând la 1 891 mil. lei. Urmare a scăderii semnificative a vânzărilor efectuate de furnizorii alternativi, „Moldtelecom” S.A. și-a consolidat poziția pe piața serviciilor de telefonie fixă. Cota de piață a acestuia a crescut de la 97,28%, în 2008, la 98,11%, în anul 2009.

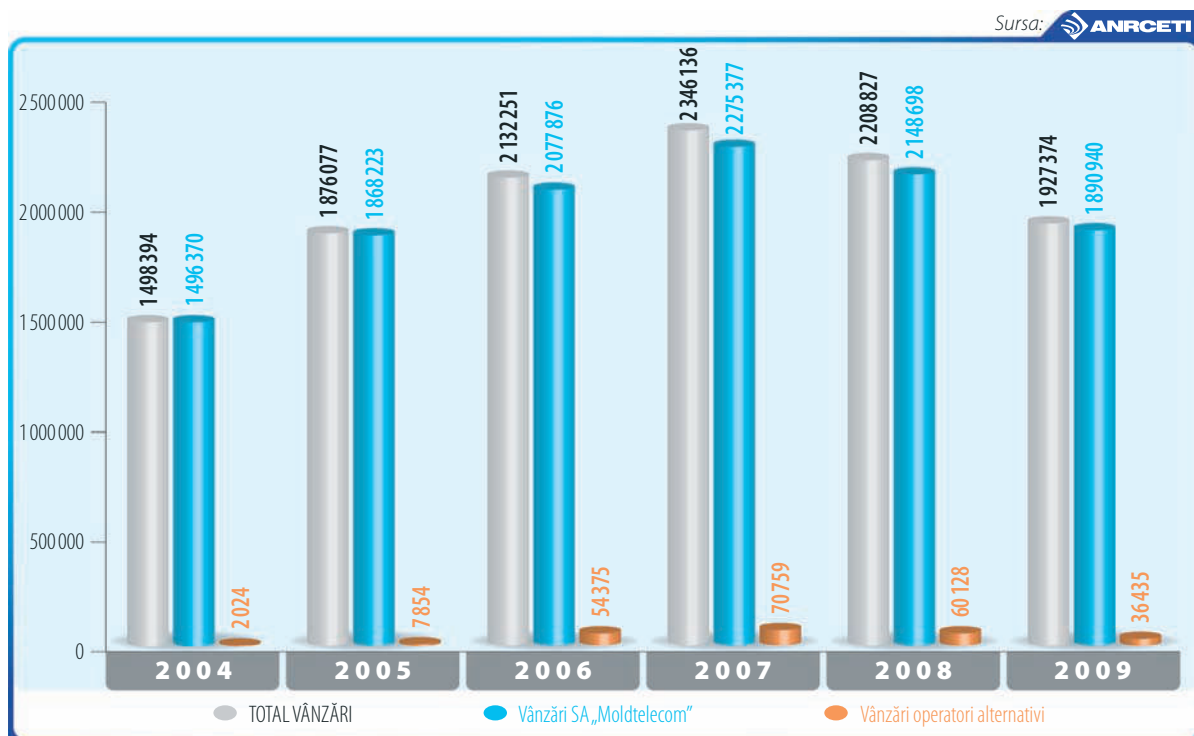


Fig. 8 Evoluția pieței de telefonie fixă, în funcție de cifra de afaceri, în mii lei

Cea mai mare cotă în structura cifrei de afaceri înregistrată de furnizorii serviciilor de telefonie fixă - 50% - a revenit veniturilor obținute din apelurile internaționale (Figura 9).

Pe locul doi cu 16,4% s-au plasat veniturile provenite din apelurile spre rețelele mobile, iar pe locul trei cu 11,8 % - veniturile obținute din vânzările abonamentelor.

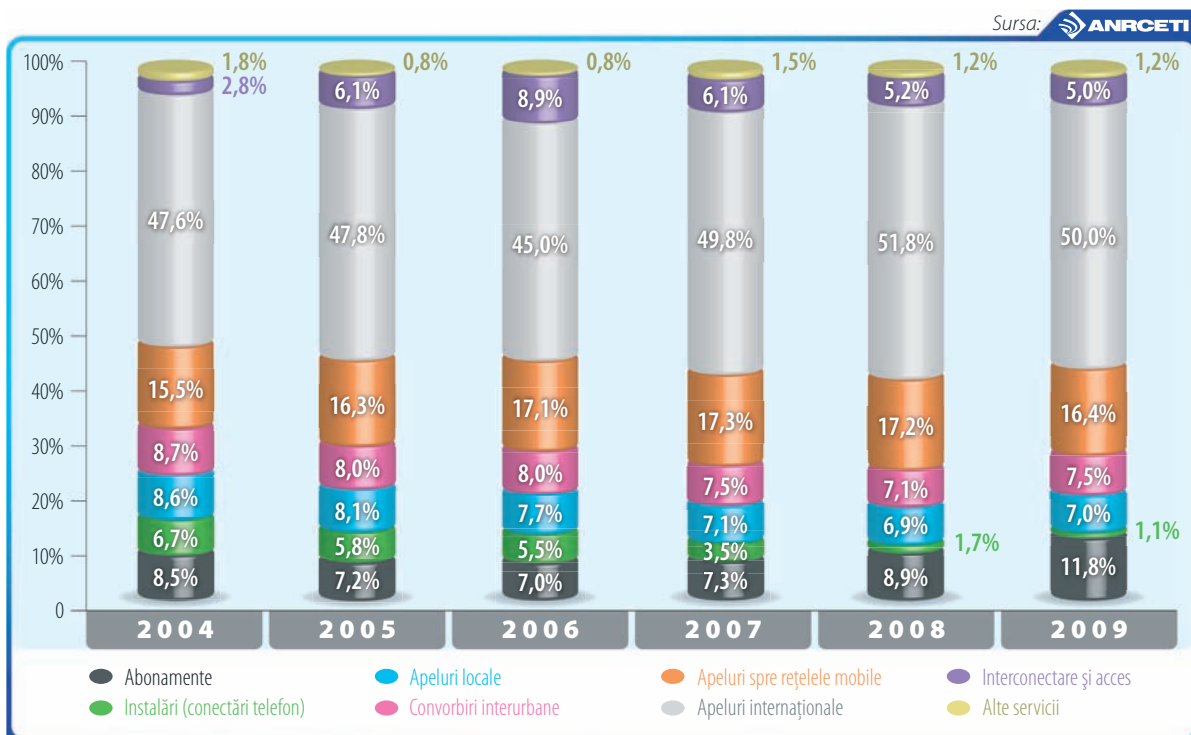


Fig. 9 Structura veniturilor obținute din serviciile furnizate

Odată cu reducerea vânzărilor efectuate de furnizorii de telefonie fixă, a scăzut și venitul mediu lunar (ARPU) al acestora. Astfel, acest indicator s-a micșorat, față de cel înregistrat în anul 2008, cu 24,79 lei sau cu 14,78% și a constituit 142,96 lei.

2.2 Abonați. Rate de penetrare

În 2009, numărul abonaților la serviciile de telefonie fixă a crescut, față de 2008, cu 24 165 sau cu 2,17% și a atins cifra de 1 139 mii. „Moldtelecom” S.A. a conectat la rețeaua sa 22,05 mii de abonați noi sau 91,26% din totalul co-

nectărilor nete, ajungând la 1 110,3 mii abonați. Furnizorii alternativi au conectat 2,1 mii abonați noi, sau 8,74% din totalul conectărilor nete, și au ajuns la suma totală de 28,4 mii abonați. Dintre furnizorii alternativi, cei mai mulți abonați au avut „Arax-Impex” S.R.L., cu o cotă de piață de 0,83%, și „Sicres” SRL, cu o cota de 0,42%.

Datorită creșterii numărului de abonați la serviciile de telefonie fixă, rata de penetrare a acestor servicii, raportată la 100 de locuitori, a sporit de la 31,2% în 2008, la 31,92%, în 2009 (Figura 10).

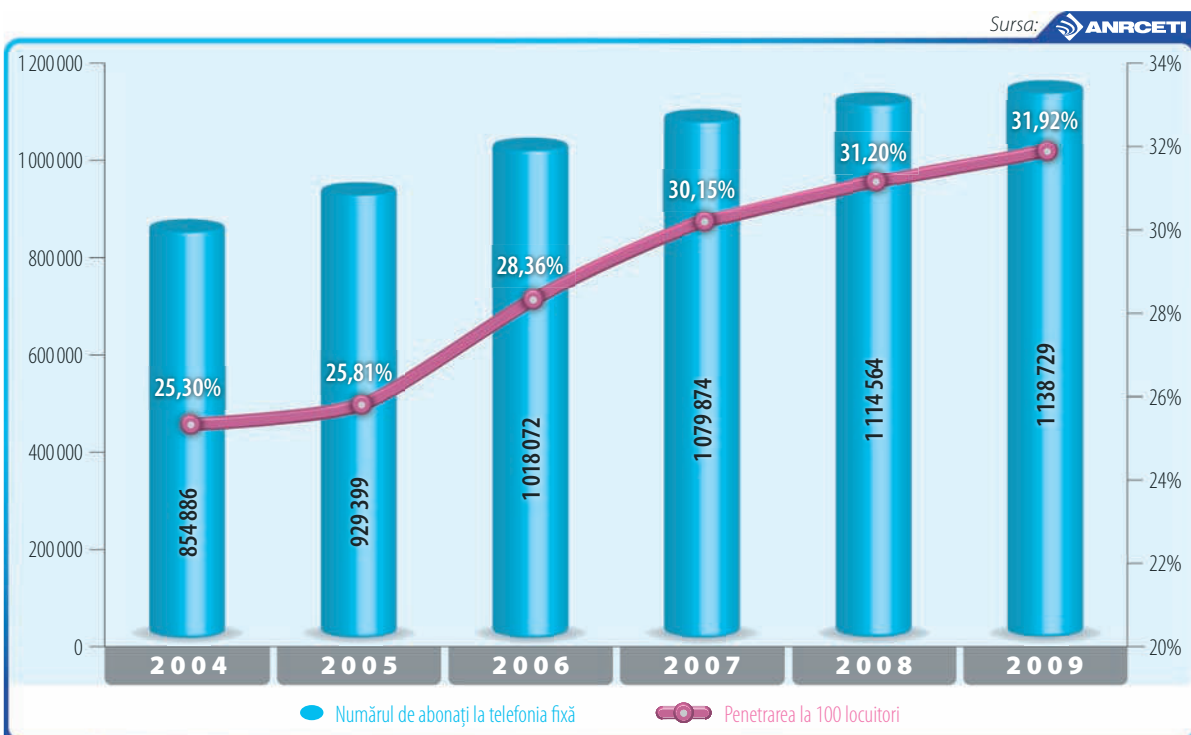


Fig. 10 Numărul de abonați și ratele de penetrare a serviciilor de telefonie fixă

În 2009, „Moldtelecom” S.A., după numărul de abonați, a continuat să dețină cea mai mare cotă de piață – de

97,5%. Furnizorii alternativi au împărțit împreună o cotă de piață de 2,5% (Tabelul 1).

Tab. 1 Cotele de piață ale furnizorilor care dețin, după numărul de abonați, peste 0,1% din piață

Furnizorul	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Moldtelecom	100,00%	99,41%	98,64%	97,87%	97,67%	97,50%
Arax-Impex	0,00%	0,00%	0,28%	0,62%	0,64%	0,83%
Sicres	0,00%	0,00%	0,30%	0,58%	0,56%	0,42%
Riscom	0,00%	0,01%	0,24%	0,28%	0,29%	0,30%
Calea Ferată din Moldova	0,00%	0,57%	0,43%	0,44%	0,36%	0,29%
Orange Moldova	0,00%	0,00%	0,08%	0,10%	0,33%	0,26%

Sursa: ANRCETI

2.3 Date despre volumul de trafic

În anul de referință, volumul total al traficului în rețelele de telefonie fixă s-a micșorat față de 2008 cu 11,38% și a constituit 4 408 mil. minute (Figura 11).

Această descreștere a fost cauzată de diminuarea volumului majorității tipurilor de trafic. Astfel, traficul din rețelele proprii ale furnizorilor de telefonie fixă s-a diminuat cu 5,3%, cel de interconectare - cu 29%, iar cel internațional - cu 18,64%.

Sursa: ANRCETI

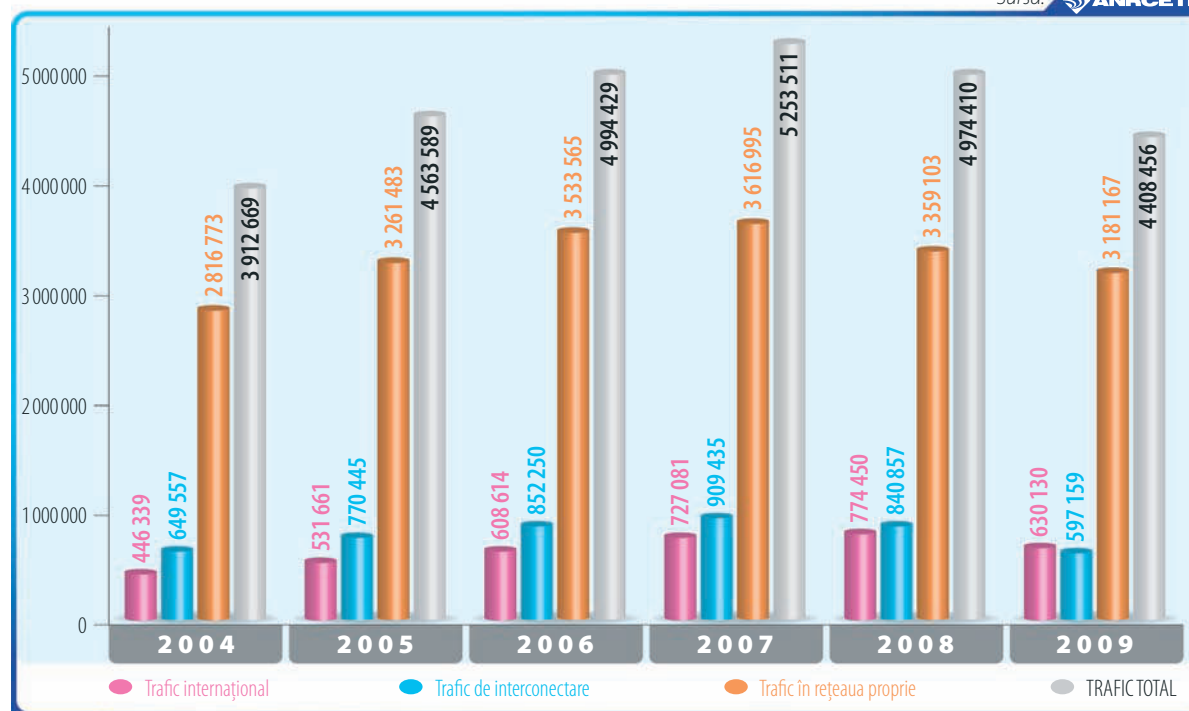


Fig. 11 Evoluția traficului pe piața telefoniei fixe, în mii minute

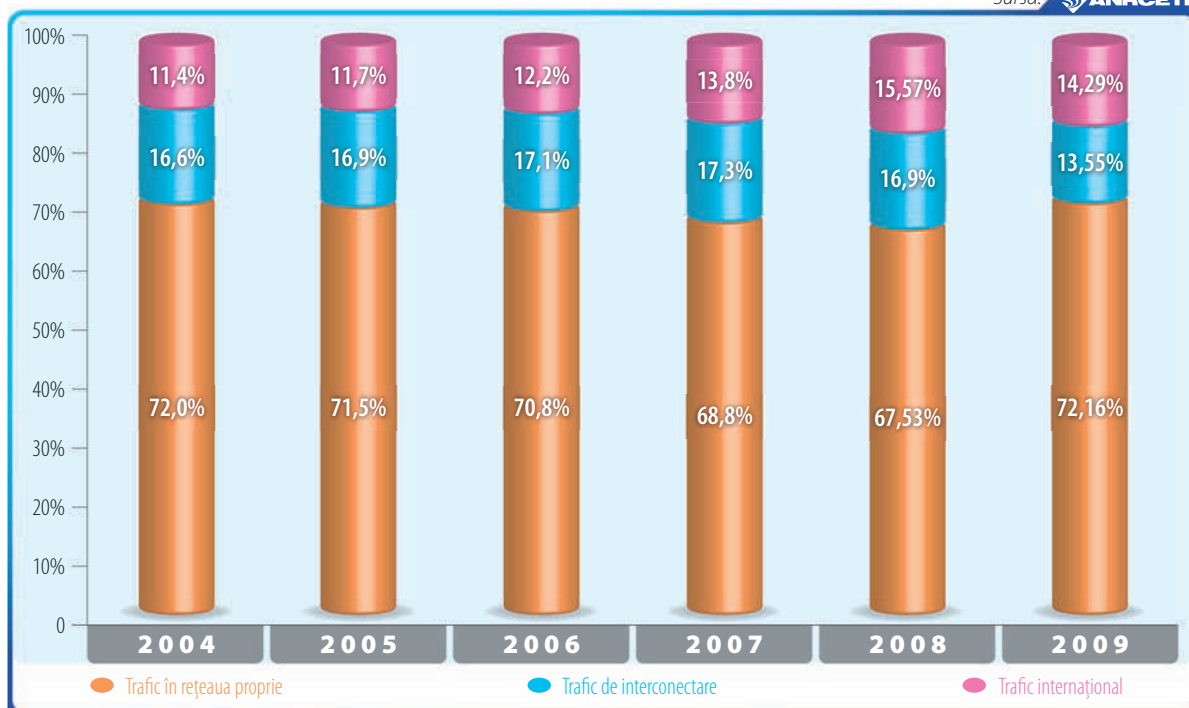


Fig. 12 Evoluția structurii traficului în rețelele fixe

În 2009, structura traficului în rețelele fixe a suferit mici schimbări față de situația din anul 2008 (Figura 12). Astfel, ponderea traficului în rețeaua proprie a furnizorilor

a crescut cu 4,63 p.p., iar ponderea traficului de interconectare și a celui internațional a scăzut cu 3,35 p.p. și, respectiv 1,28 p.p.

3 TELEFONIE MOBILĂ

3.1 Descriere generală

În 2009, pe piața serviciilor de telefonie mobilă au activat patru furnizori: „Orange Moldova” S.A., „Moldcell” S.A.,

„Eventis Mobile” S.R.L., în standardul GSM, și „Moldtelecom” S.A., în standardul CDMA 2000 (Tabelul 2).

Tab. 2 Furnizorii de servicii publice de telefonie mobilă și tehnologiile utilizate de aceștia

FURNIZOR	GSM	CDMA 1x/ EV-DO	GPRS	EDGE	HSPA
„Orange Moldova” S.A.	+	–	+	+	+
„Moldcell” S.A.	+	–	+	+	+
„Moldtelecom” S.A.	–	+	–	–	–
„Eventis Mobile” S.R.L.	+	–	+	+	–

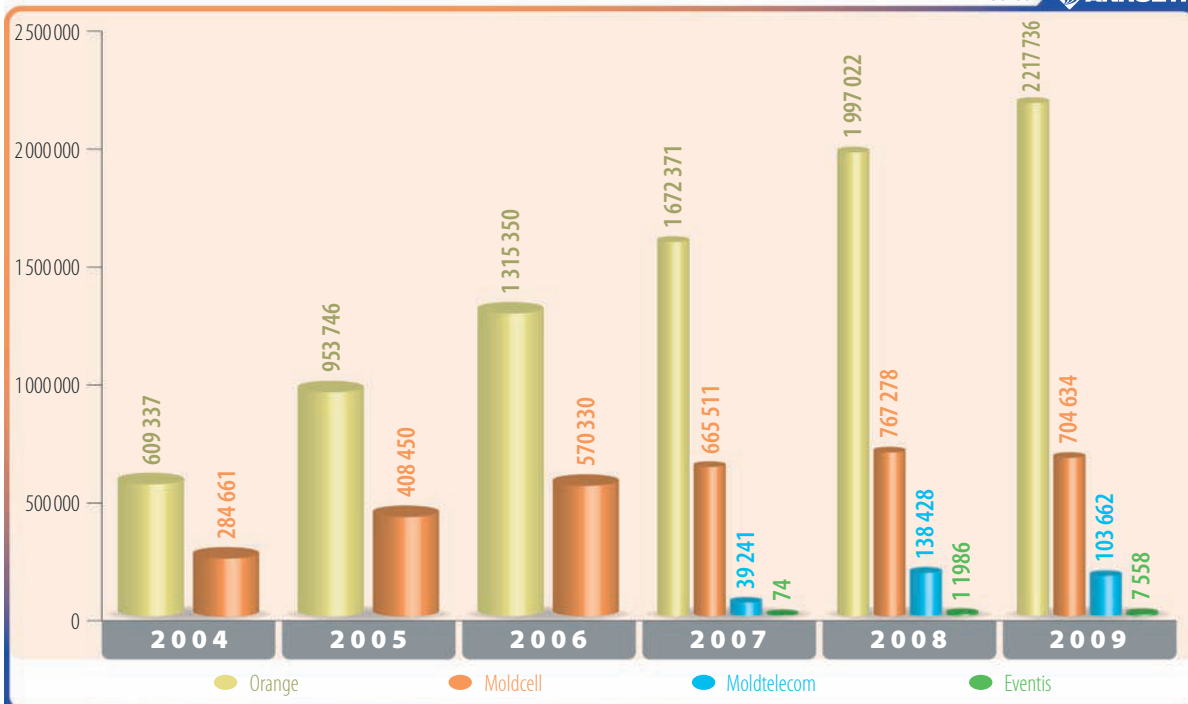


Fig. 13 Evoluția cifrei de afaceri a furnizorilor de telefonie mobilă, în mii lei

În anul de referință, venitul total al vânzărilor efectuate pe piața serviciilor de telefonie mobile a crescut, față de 2008, cu 4 la sută sau cu 118,9 mil. lei și a atins cifra de 3 033,6 mil. lei.

Trendul de creștere de 4% a fost determinat exclusiv de majorarea vânzărilor efectuate de „Orange Moldova” S.A.. Compania dată a sporit volumul

vânzărilor cu 11%: de la 1 997,02 mil., în 2008, la 2 217,7 mil. lei, în 2009. Vânzările „Moldcell” S.A. s-au redus cu 8,2%, iar ale „Moldtelecom” S.A.- cu 25,1%. Cifra de afaceri de 11,9 mil. lei a companiei „Eventis Mobile” S.R.L., deși a fost cu 36,9% mai mare decât în 2008, nu a influențat semnificativ indicatorii pieței (Figura 13).

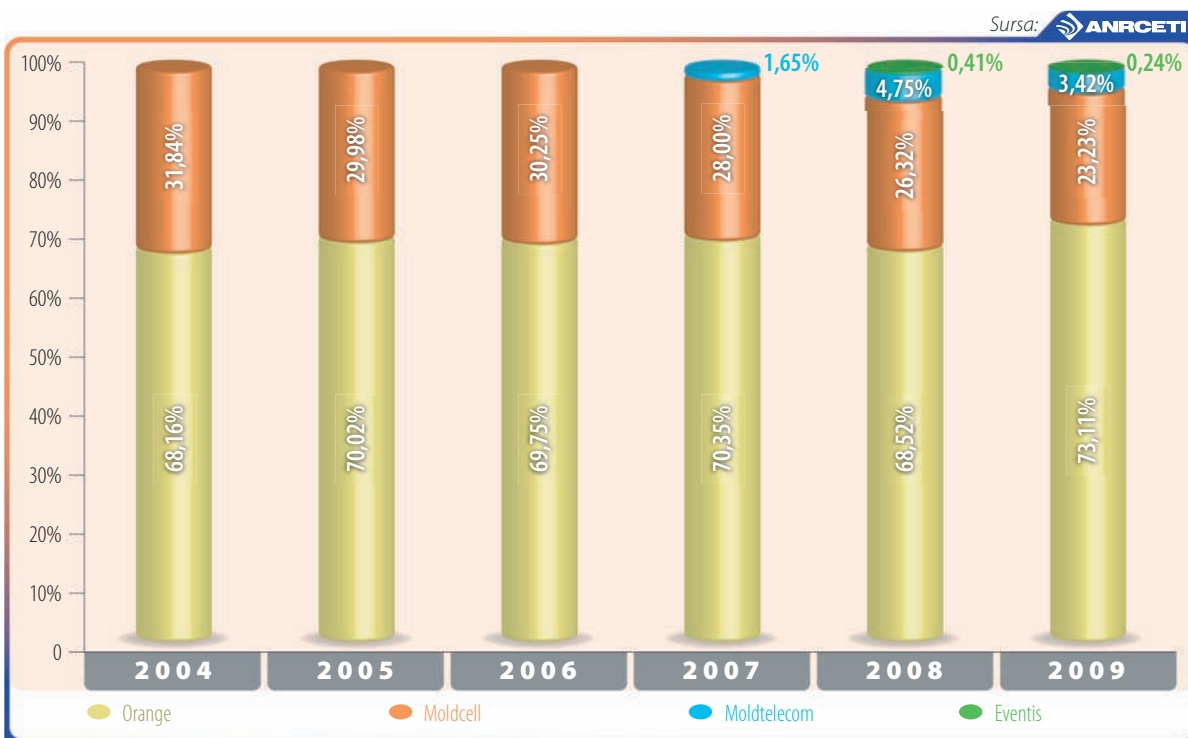


Fig. 14 Structura pieței, în funcție de cifra de afaceri

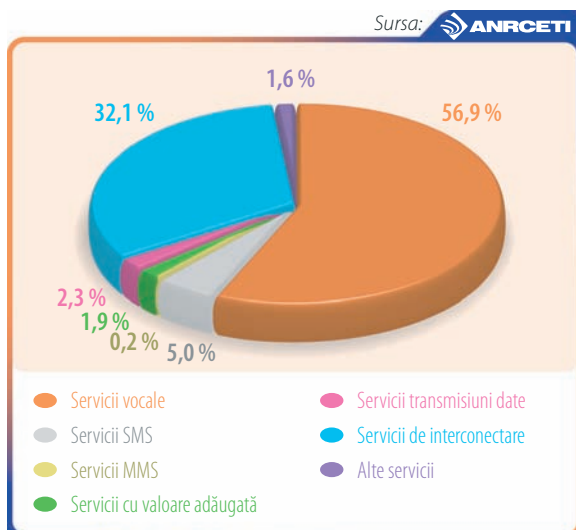


Fig. 15 Structura cifrei de afaceri înregistrată de furnizorii de telefonie mobilă

În structura cifrei de afaceri a furnizorilor de telefonie mobilă cea mai semnificativă cotă - de 56,9% - a revenit vânzărilor de servicii vocale. Veniturile obținute din serviciile de interconectare au alcătuit 32,1%, iar cele provenite din alte servicii - 10,9% (Figura 15).

Venitul mediu lunar per utilizator (ARPU) al celor patru companii de telefonie mobilă s-a micșorat cu 15,7 lei: de la 112,8 lei, în 2008, la 97,1 lei (8,7 USD*), în 2009. Cel mai mare ARPU - de 107,1 lei - a fost înregistrat de „Orange Moldova” S.A., iar cel mai mic - de 53,2 lei - de „Eventis Mobile” S.R.L. (Figura 16).

Scăderea veniturii mediu lunar a fost cauzată de micșorarea nivelului mediu al tarifelor la serviciile de telefonie mobilă pentru utilizatorii finali și diminuarea consumului de servicii în prima jumătate a anului 2009 ca urmare a crizei economico - financiare.

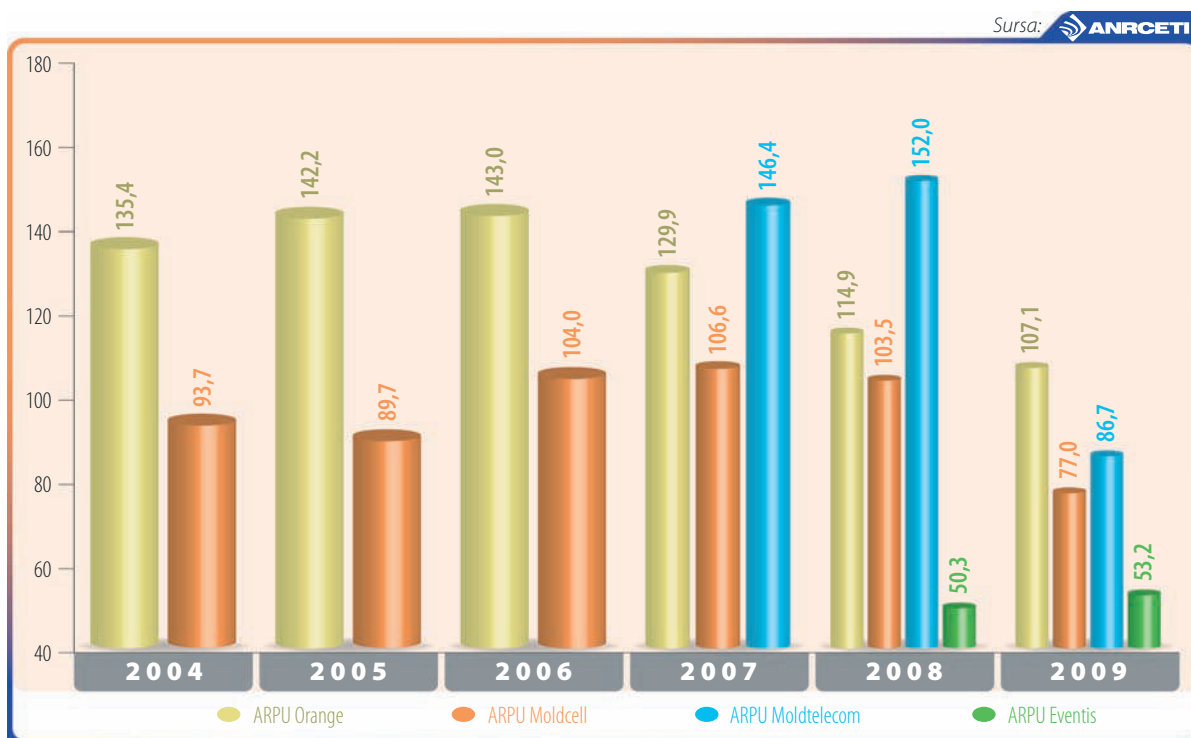


Fig. 16 Evoluția venitului mediu per utilizator (ARPU), în lei moldovenești

În perioada de referință, a sporit gradul de acoperire a teritoriului și al populației cu semnal radio a rețelelor 2G (GSM/CDMA). Conform date-

lor prezentate de furnizori, la 31.12.2009 „Orange Moldova” S.A. acoperea cu semnal radio 98,8% din teritoriul republicii și 99,4% din populație,

* În 2009, rata medie oficială de schimb al USD a fost de 11,1134 lei per 1 USD. Sursa BNM

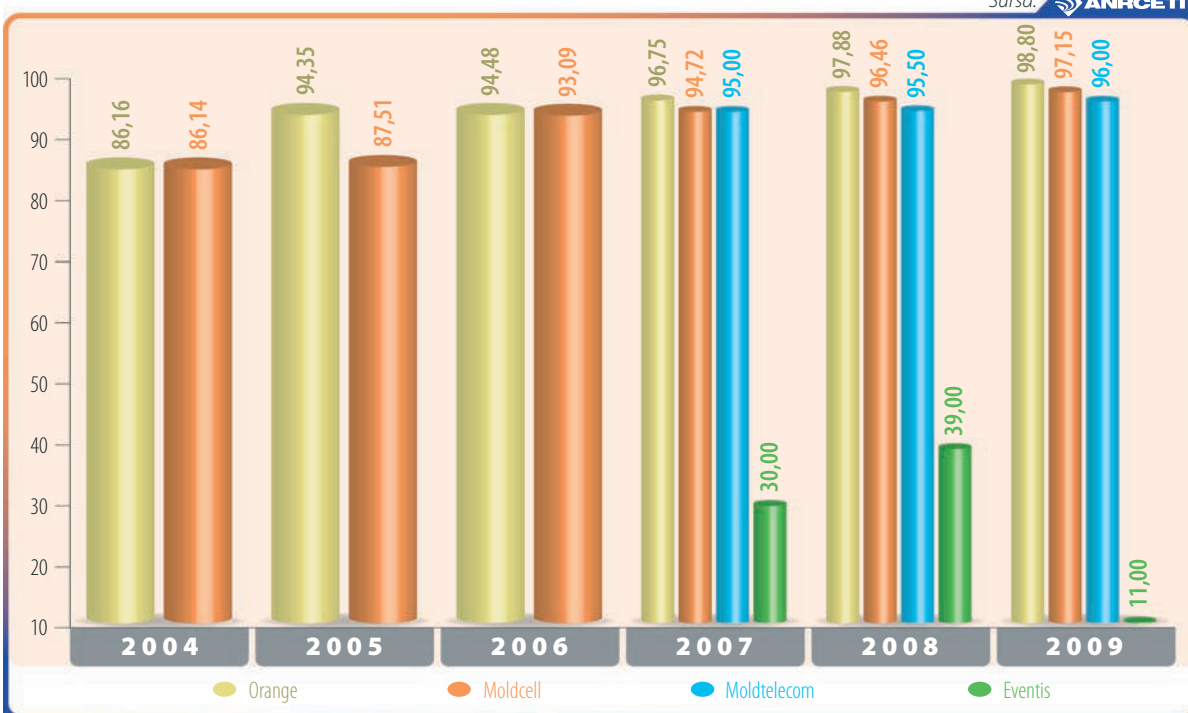


Fig. 17 Evoluția gradului de acoperire a teritoriului, în %

„Moldcell” S.A. – 97,15% și, respectiv, 96,8%, „Moldtelecom” S.A. – 96,0% și, respectiv, 93,8%, și „Eventis Mobile” S.R.L. – 11% din teritoriu și 42% din populație (Figura 17 și 18).

În conformitate cu condițiile de licență, furnizorii de telefonie mobilă au obligația să asigure un nivel maxim de cădere a apelurilor ce nu depășește 2%. În anul de referință, toți furnizorii s-au încadrat în această limită admisibilă.

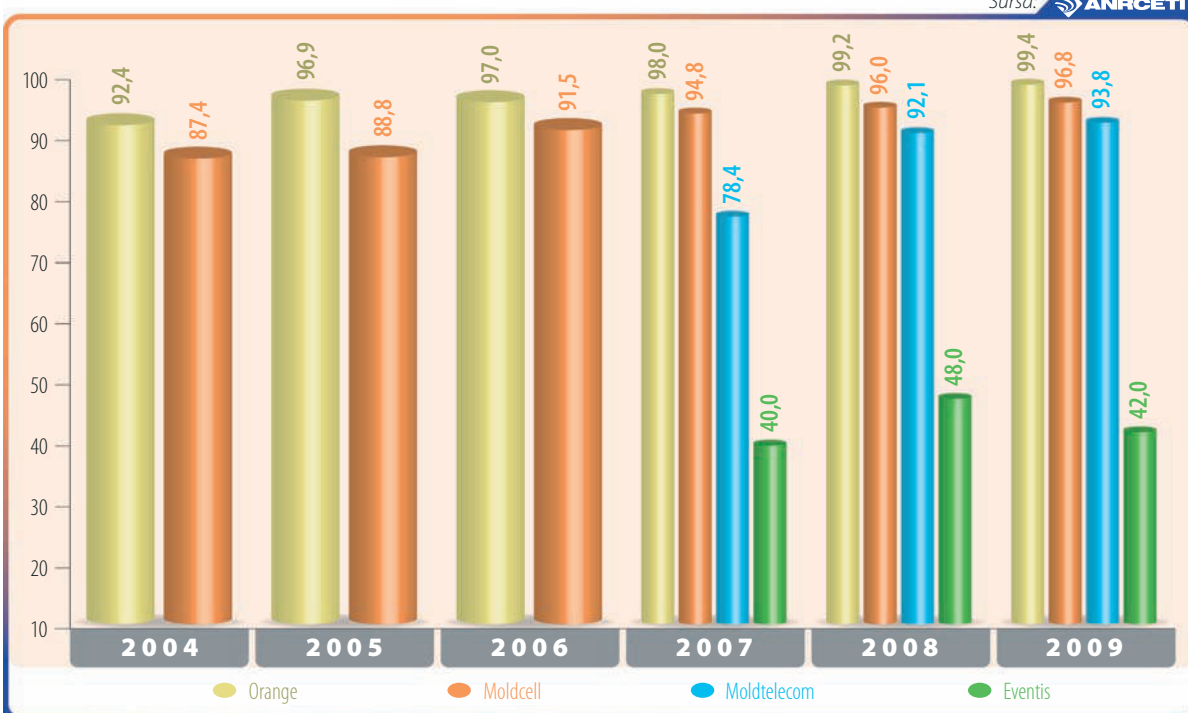


Fig. 18 Evoluția gradului de acoperire a populației, în %

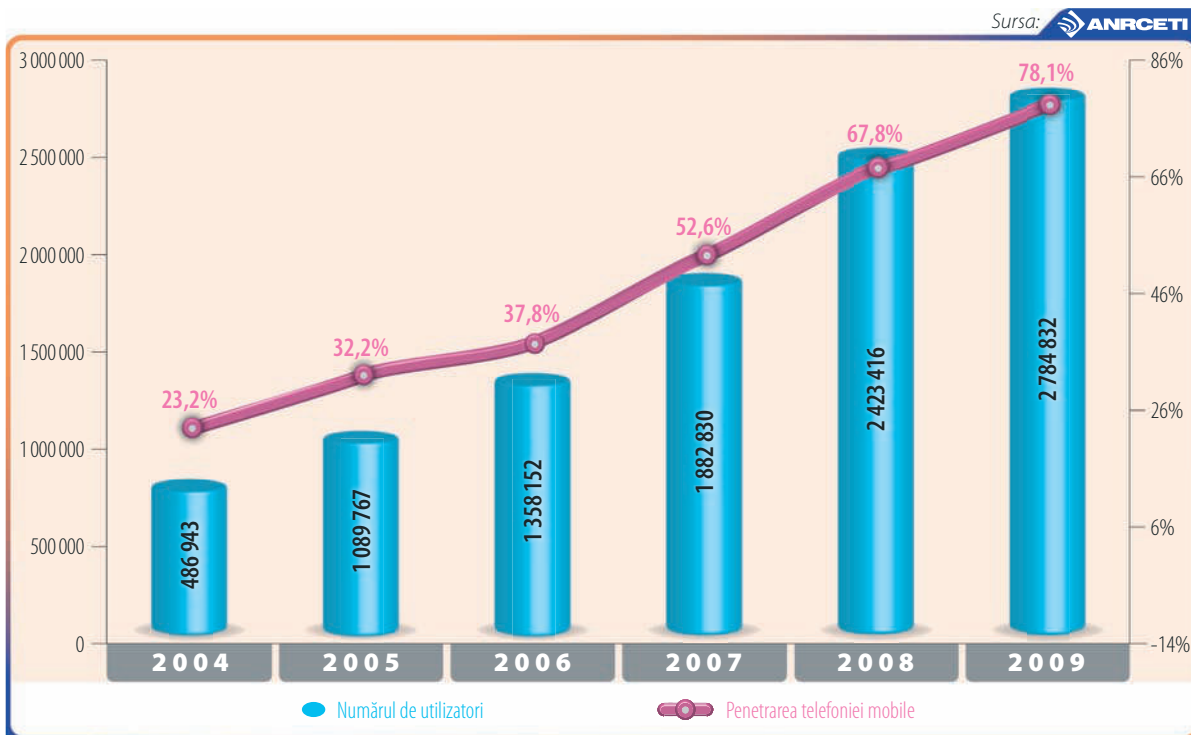


Fig. 19 Numărul utilizatorilor și ratele de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă

3.2 Utilizatori. Rate de penetrare

În 2009, numărul utilizatorilor de servicii de telefonie mobilă a crescut cu ritmuri mai mari decât volumul vânzărilor. Astfel, numărul total al utilizatorilor a sporit, față de 2008, cu 14,9% și a atins cifra de 2 784,8 mii (Figura 19).

Urmare a creșterii numărului de utilizatori rata de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă a sporit, față de 2008, cu 10,3 p. p. și a ajuns la 78,1%.

Cel mai mare număr de conectări nete a fost înregistrat de „Orange Moldova” S.A. – 199,8 mii, „Moldcell” S.A. a conectat la rețeaua sa 166,8 mii abonați noi, iar „Moldtelecom” S.A. – 2,8 mii (Figura 20).

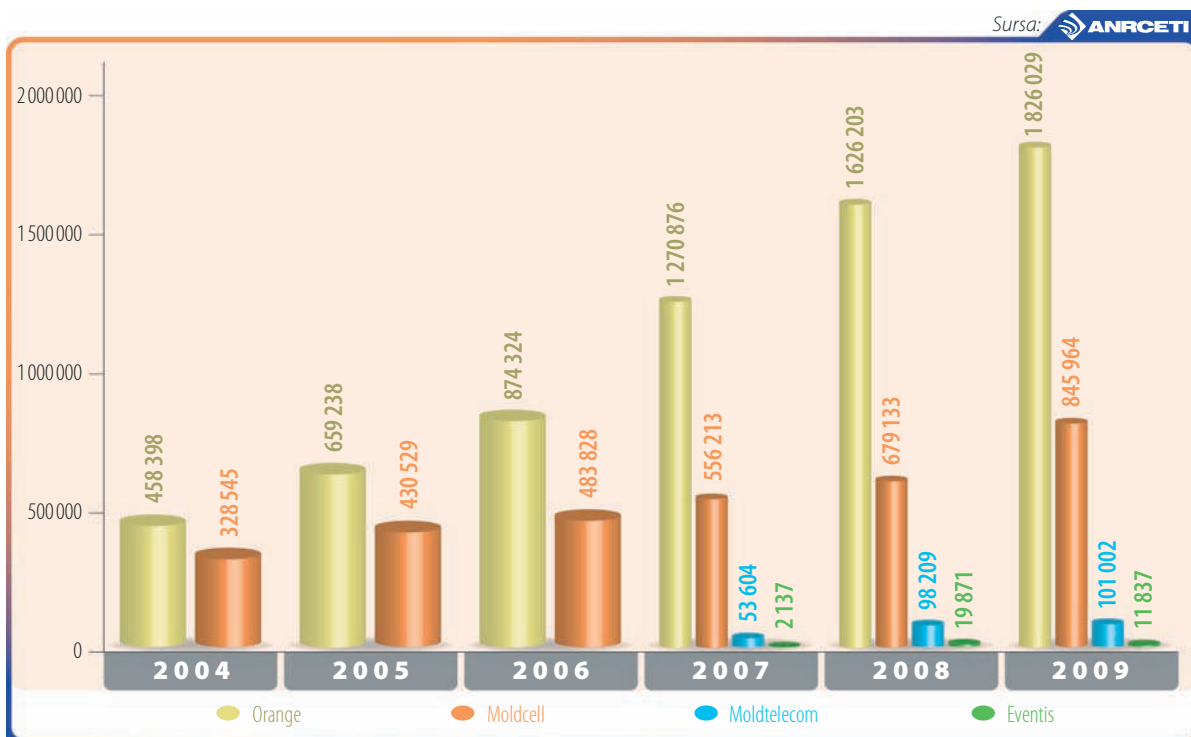


Fig. 20 Evoluția numărului de utilizatori de telefonie mobilă per furnizor

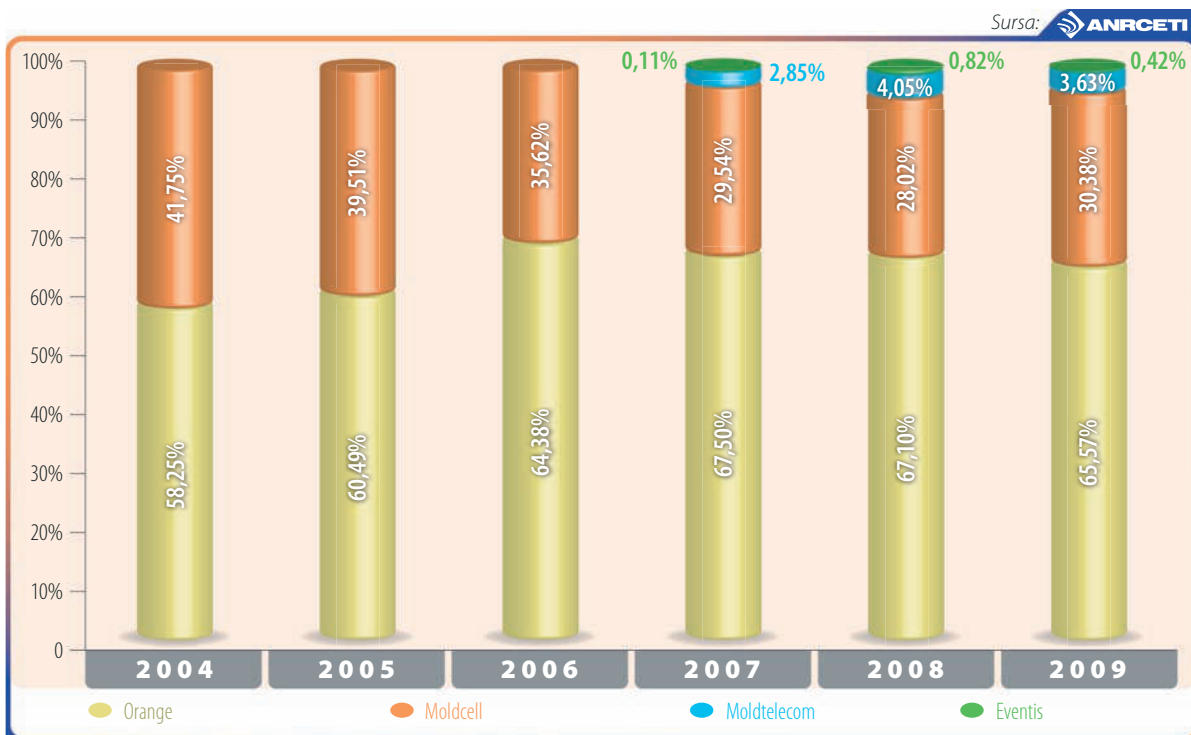


Fig. 21 Structura pieței în funcție de numărul de utilizatori

Cea mai semnificativă cotă de piață, în funcție de numărul de utilizatori, - de circa 65,6%, - a fost deținută de „Orange Moldova”. S.A. „Moldcell” S.A. a avut o cotă de piață de circa 30,4% (Figura 21).

În anul de referință, a continuat creșterea ponderii numărului de utilizatori ai serviciilor de telefonie mobilă pe bază de abonament. Numărul acestora raportat la

numărul total al utilizatorilor a sporit cu 2,9 p. p.: de la 24,8%, în 2008, la 27,7%, în 2009 (Figura 22).

3.3 Date despre volumul de trafic

În 2009, traficul de voce în rețelele publice mobile a crescut, față de anul 2008, cu 29,2% și a ajuns la 3,46 miliarde minute. Practic, toate tipurile de trafic



Fig. 22 Structura pieței, în funcție de tipul utilizatorilor

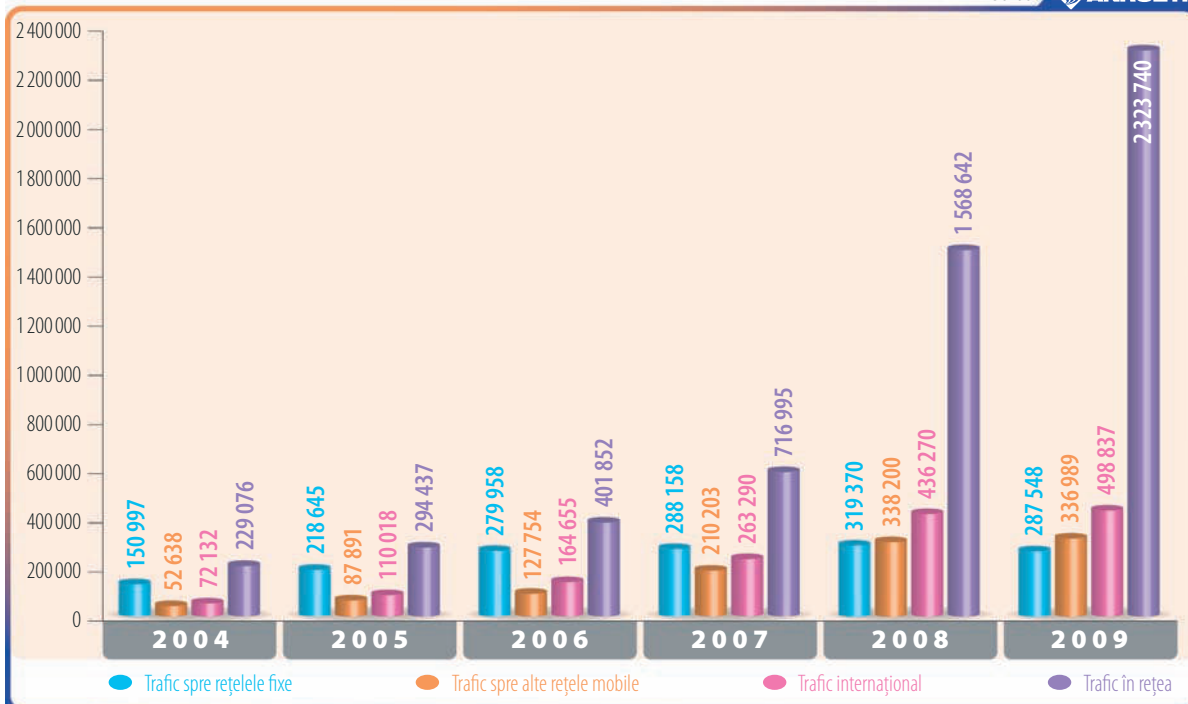


Fig. 23 Evoluția traficului în rețelele mobile, în mii minute

În rețelele mobile, cu excepția traficului spre rețelele fixe, au înregistrat creșteri în raport cu anul 2008 (Figura 23).

Scăderea volumului traficului bilateral cu rețelele fixe (de intrare și ieșire) a fost cauzată de substituția apelurilor în rețelele fixe și a celor între numerele fixe și mobile cu apelurile de la mobil la mobil. Astfel, volumul total al traficului mobil-mobil a constituit circa 77% din traficul înregistrat în rețelele mobile.

Ponderea traficului în rețea (în interiorul unei rețele mobile) a crescut, față de anul 2008, cu 8,6 p. p. și a constituit 67,2% din volumul total al traficului în rețelele mobile (Figura 24).

În structura traficului total originat în rețeaua mobilă proprie cea mai semnificativă pondere a apelurilor în rețea – de 85% - a fost înregistrată de „Orange Moldova” S.A. În rețeaua „Moldcell” S.A. aceasta a constituit 69%, a „Moldtelecom” S.A. – 28%, iar în rețeaua „Eventis Mobile” S.R.L. – 52%.

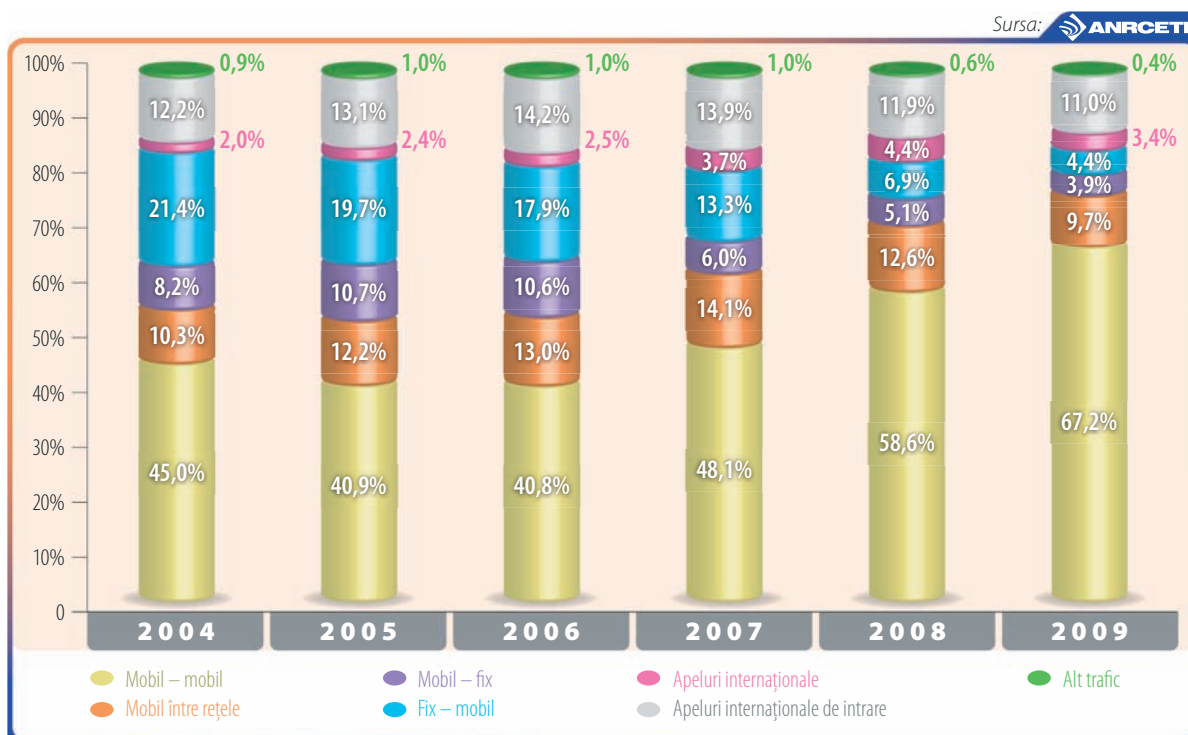


Fig. 24 Structura traficului în rețelele mobile

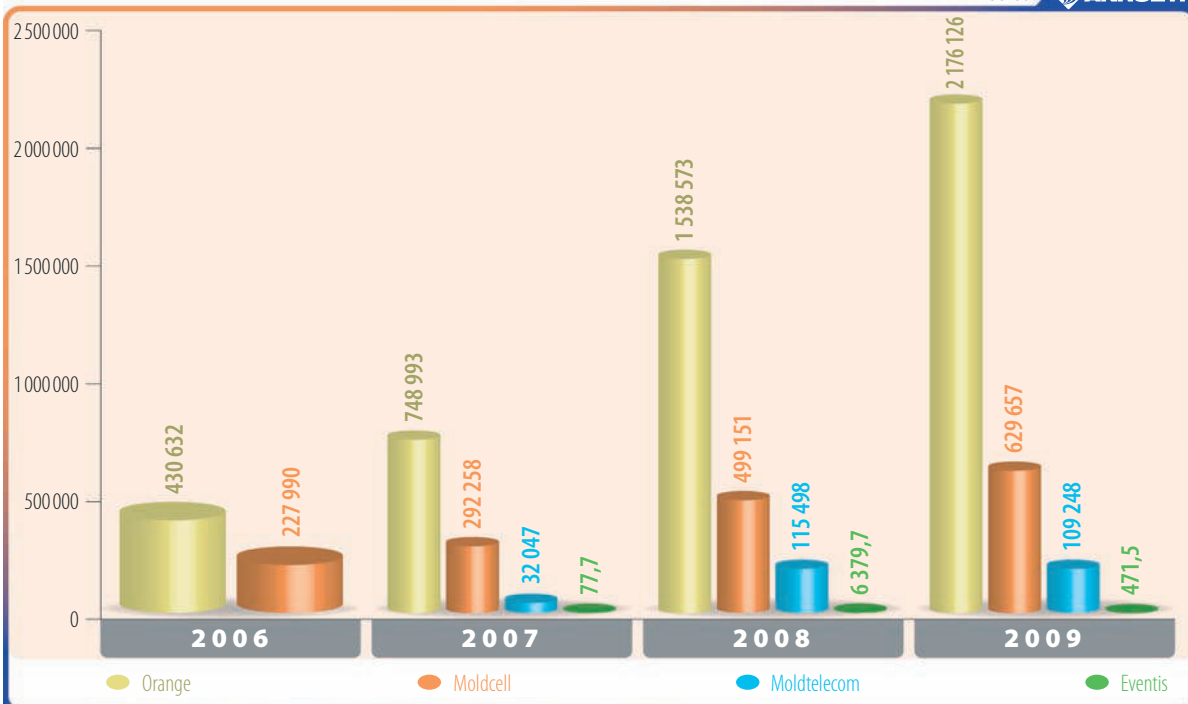


Fig. 25 Volumul de trafic originat în rețelele furnizorilor mobili, în mii minute

Numărul mesajelor (SMS) expediate, în raport cu situația din 2008, a înregistrat o diminuare ușoară. Această evoluție a fost determinată de scăderea numărului de SMS expediate de clienții „Orange Moldova” S.A., fapt cauzat de reducerea tarifelor medii la serviciile de telefonie mobilă și de substituția mesajelor SMS cu apelurile vocale. Totodată, „Moldcell” S.A. a înregistrat o creștere a acestui indicator cu 13,4% (Figura 26).

3.4 Servicii multimedia mobile

În perioada de raport, numărul total al utilizatorilor de servicii multimedia furnizate în baza tehnologiilor

GPRS/EDGE, CDMA 2000 1x EV-DO și HSPA, inclusiv acces la Internet prin rețelele mobile, a crescut, față de 2008, cu 42,3% și a constituit circa 2 046 mii. Aceste servicii sunt utilizate pentru personificarea telefoanelor mobile și accesul la Internet (inclusiv de la ecranul telefonului mobil), pentru multiple aplicații precum ar fi: MMS, apeluri video, etc., care solicită capacitățile de transmisiuni date ale furnizorilor mobili.

Alte date despre serviciile de acces mobil în bandă largă sunt prezentate în capitolul ce urmează.

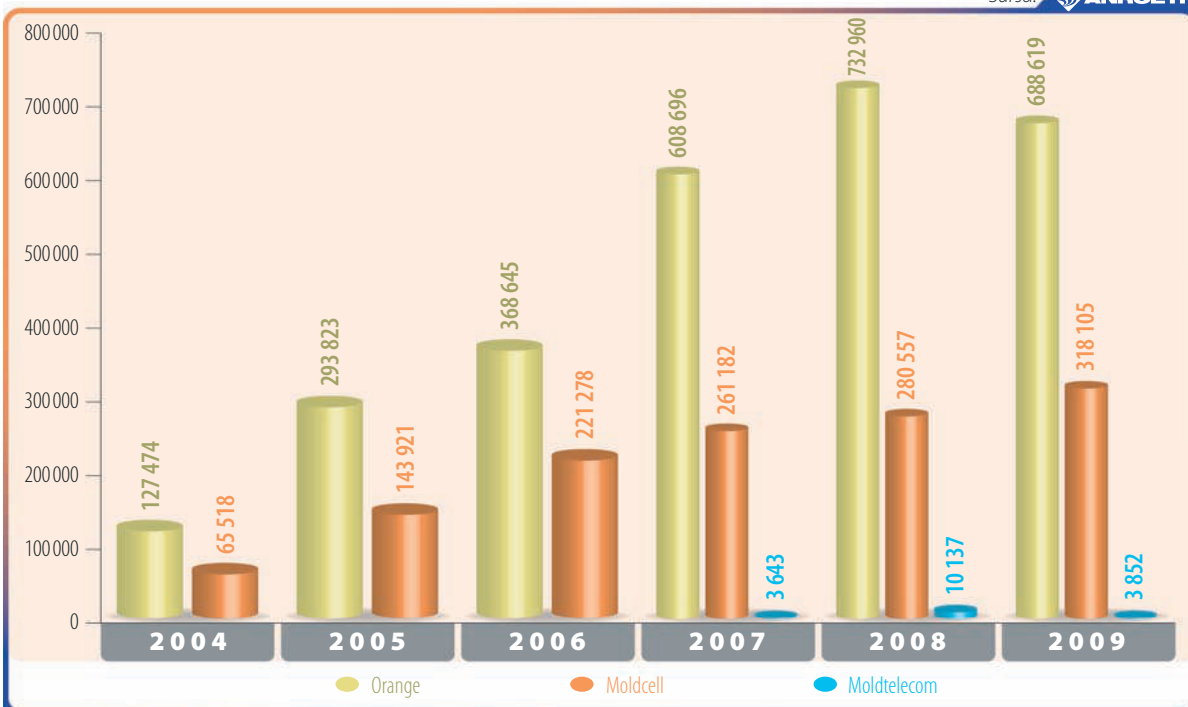


Fig. 26 Evoluția numărului de SMS expediate prin rețelele mobile, în mii

4 ACCES LA INTERNET ȘI TRANSMISIUNI DE DATE

4.1 Descriere generală

În 2009, pe piața serviciilor de acces la Internet și transmisiuni de date au activat 50 de furnizori. Volumul vânzărilor pe această piață a crescut, față de 2008, cu

19,2% și a alcătuit 436,39 mil. lei (Figura 27). Cele mai semnificative creșteri ale vânzărilor pe piața serviciilor de acces la Internet au fost înregistrate de companiile „Moldtelecom” S.A., „Starnet” S.R.L. și „Orange Moldova” S.A., care în decembrie 2008 a achiziționat compania

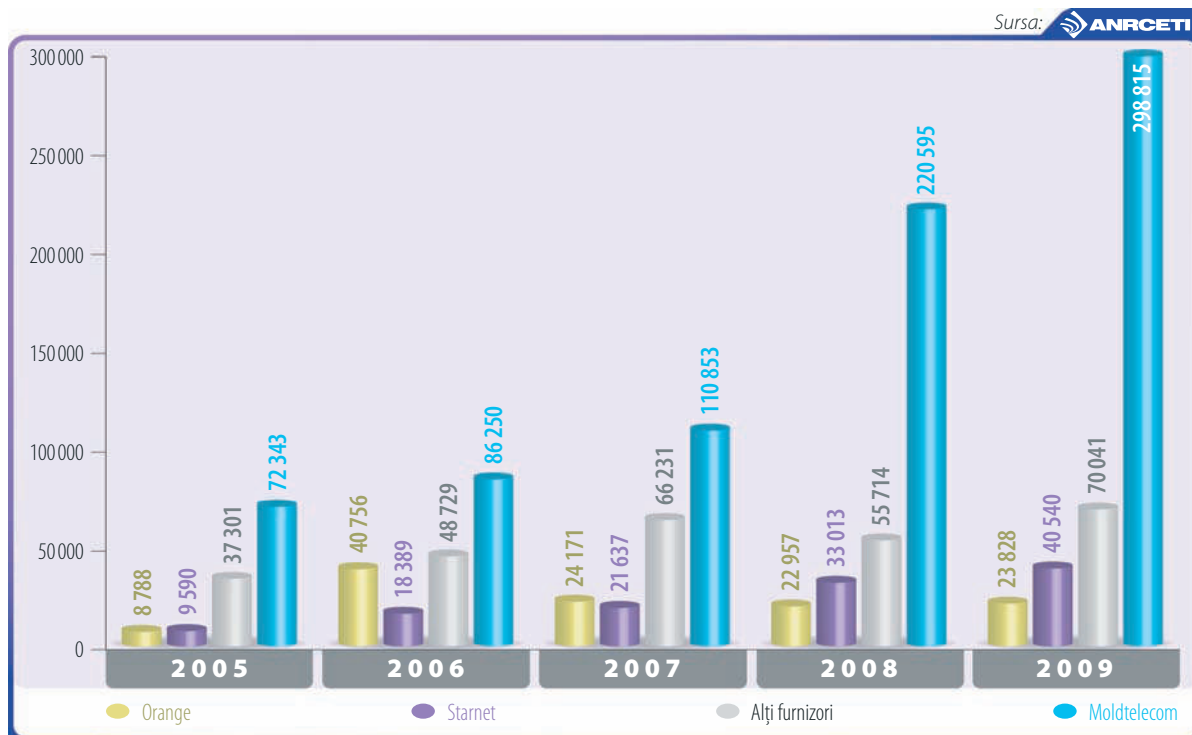


Fig. 27 Structura pieței, în funcție de cifra de afaceri, în mii lei

„Telemedia Group”. S.A. „Moldtelecom” S.A. a avut o cifră de afaceri de 298,8 mil. lei, „Starnet” S.R.L. – de 40,5 mil. lei și „Orange Moldova” S.A. – de 23,8 mil. lei. Cota de

pieță a „Moldtelecom” S.A. a crescut față de anul 2008, cu 2,6 p. p. și a ajuns la 69%, iar cotele celorlalți furnizori au înregistrat scăderi nesemnificative (Figura 28).

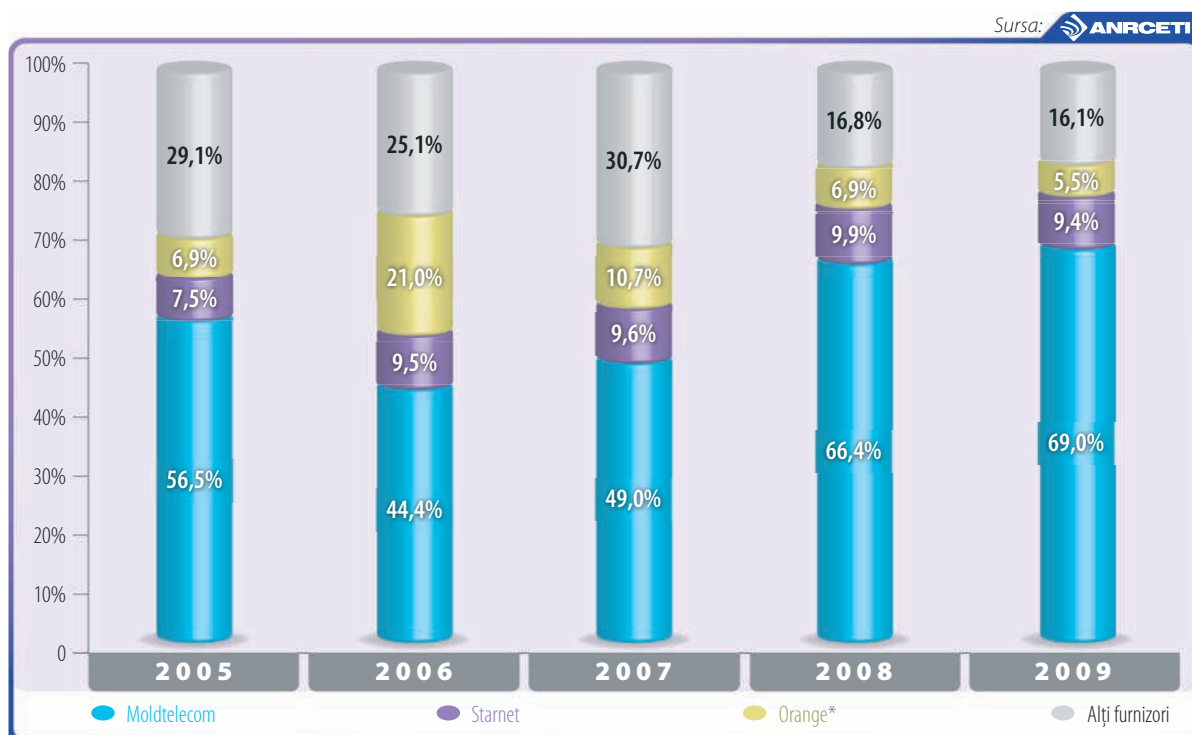


Fig. 28 Cotele de piață ale furnizorilor, în funcție de cifra de afaceri

* Datele din anii 2005-2008 reflectă situația „Telemedia Group” S.A., achiziționată ulterior de către „Orange Moldova” S.A.

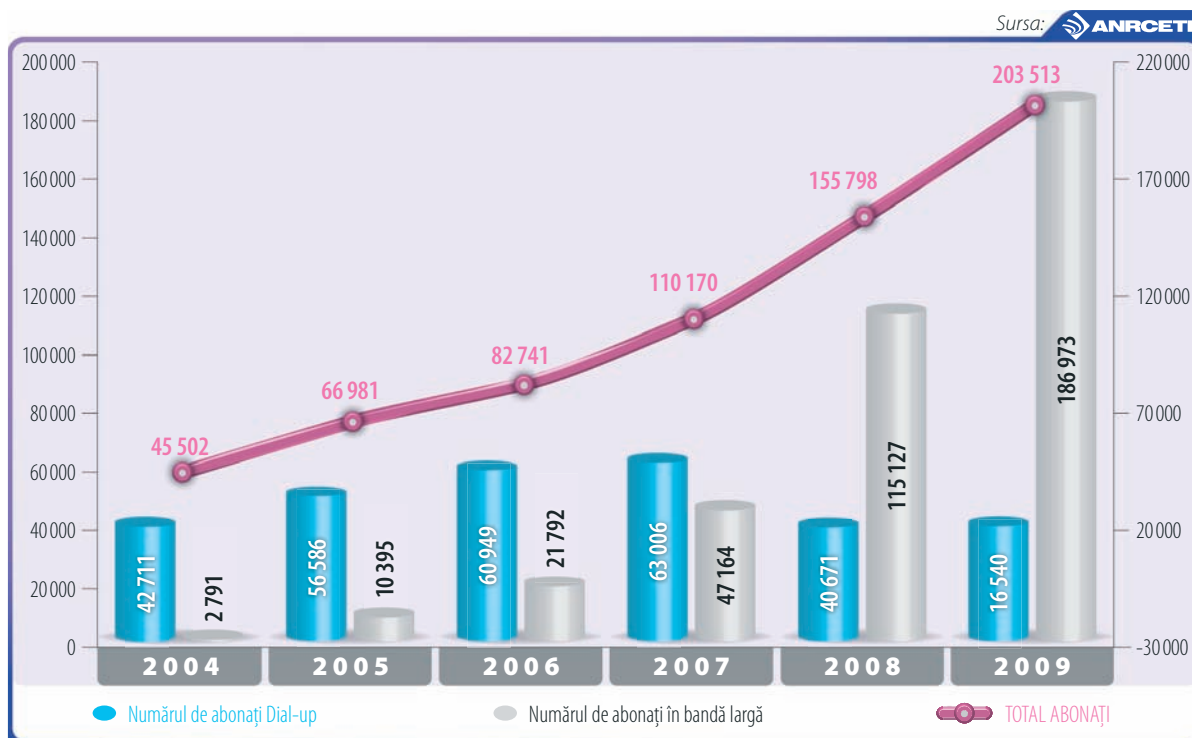


Fig. 29 Evoluția numărului de abonați la Internet la puncte fixe

4.2 Abonați. Rate de penetrare

În anul de referință, numărul abonaților la serviciile de acces la Internet la puncte fixe a crescut, față de 2008, cu 30,6% și a ajuns la 203,5 mii. Dintre aceștia circa 187 mii (91,86%) sunt abonați la serviciile în bandă largă, iar 16,5 mii (8,14%) - la serviciile de Internet prin dial-up (Figura 29).

În comparație cu situația din 2008, numărul abonaților la serviciile în bandă largă s-a majorat cu 62,4%, iar cel al Internetului prin dial-up a scăzut de două ori. Această evoluție a fost cauzată de sporirea gradului de disponibilitate a serviciilor în bandă largă, de reducerea tarifelor la aceste servicii pentru utilizatorii finali și de efectul de substituție a serviciilor dial-up cu serviciile în bandă largă la puncte fixe și mobile (Figura 30).

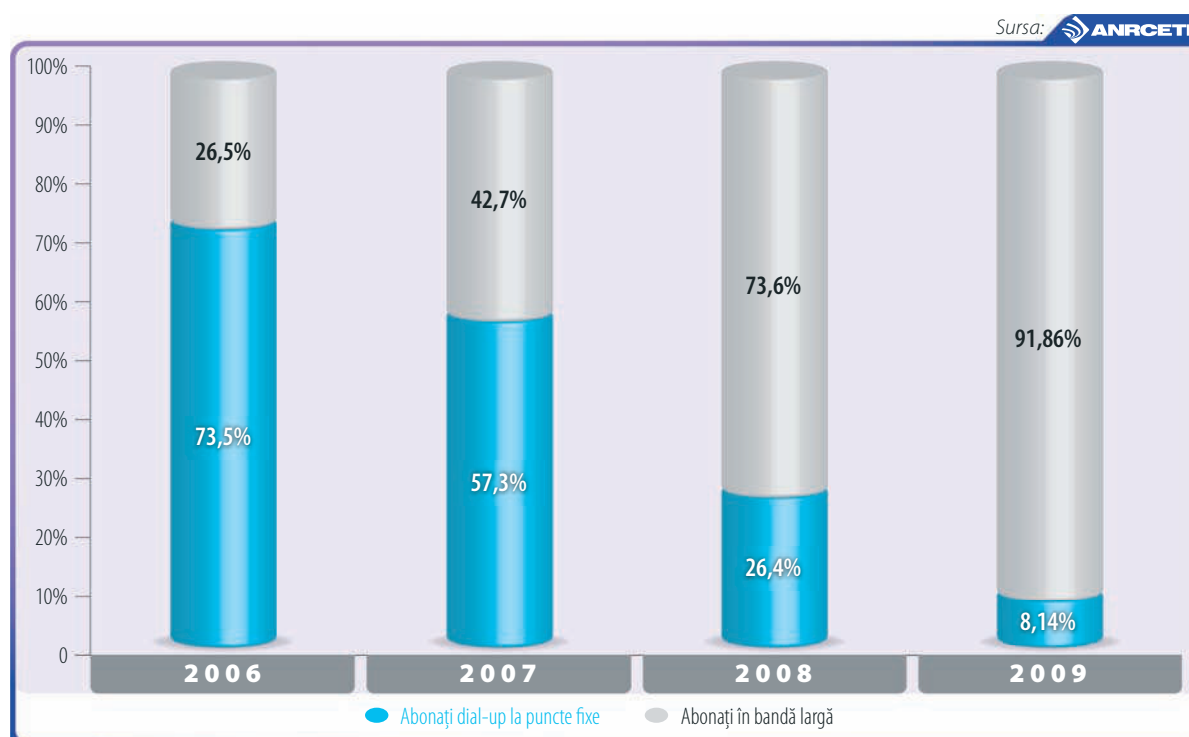


Fig. 30 Structura pieței, în funcție de tipul utilizatorilor

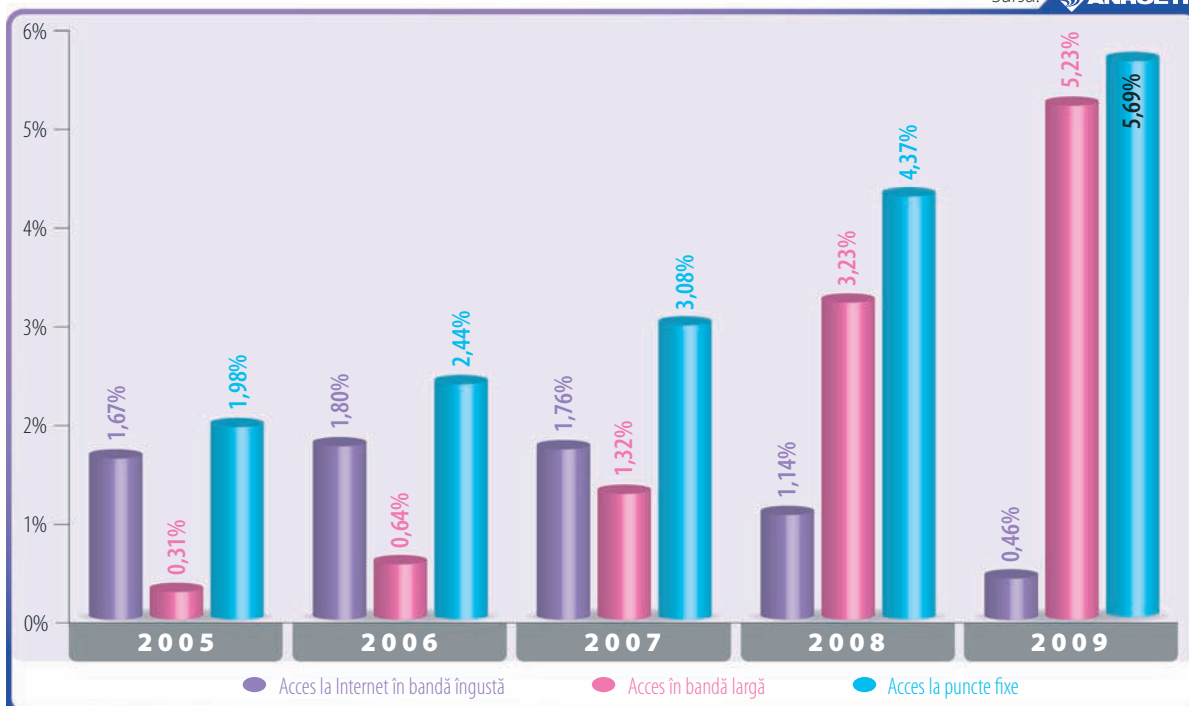


Fig. 31 Ratele de penetrare a serviciilor de acces la Internet la puncte fixe

În anul de referință, rata de penetrare a serviciilor de acces la Internet la puncte fixe, raportată la 100 de locuitori, s-a majorat cu 1,32 p. p. și a constituit 5,7%, iar cea a serviciilor de acces la Internet în bandă largă – cu 2 p. p. și a alcătuit 5,23% (Figura 31).

4.3 Acces la Internet în bandă largă

În 2009, segmentul servicii acces la Internet în bandă largă a crescut cu 62,4%: de la 115,12 mii abonați, în 2008, la 187 mii, în 2009. Cea mai mare cotă a acestei piețe - de 71,5% - a deținut-o „Moldtelecom” S.A. (Figura 32).

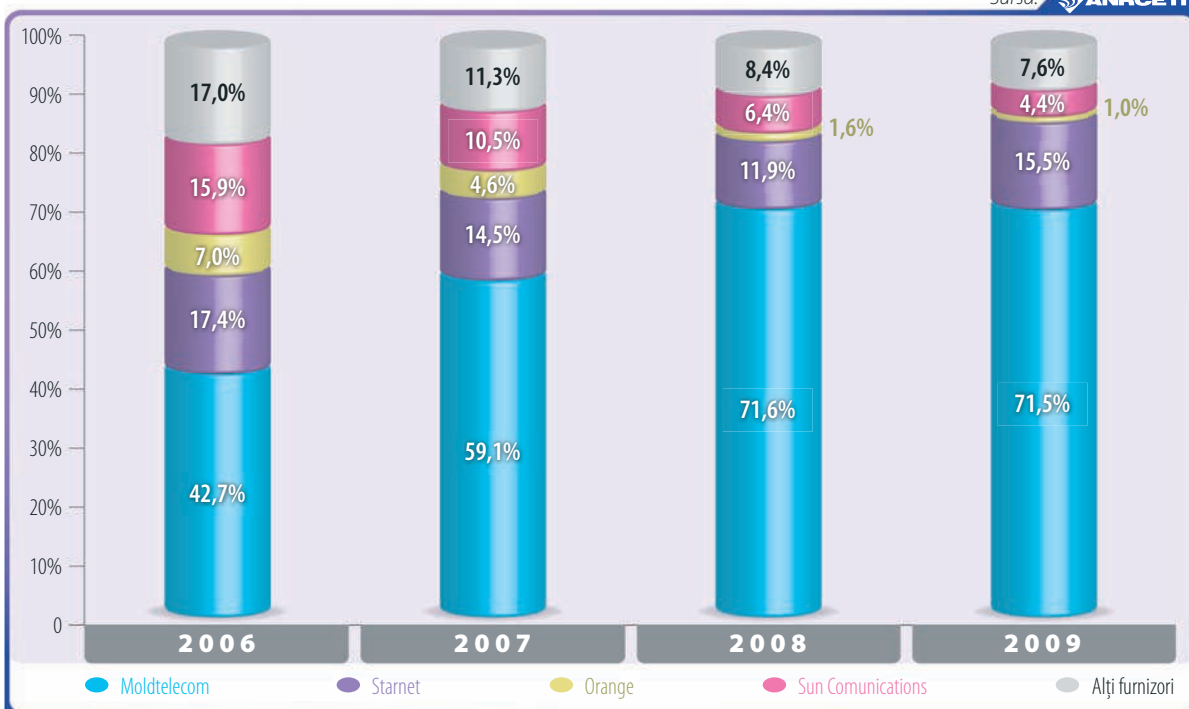


Fig. 32 Cotele de piață ale furnizorilor, în funcție de numărul de abonați

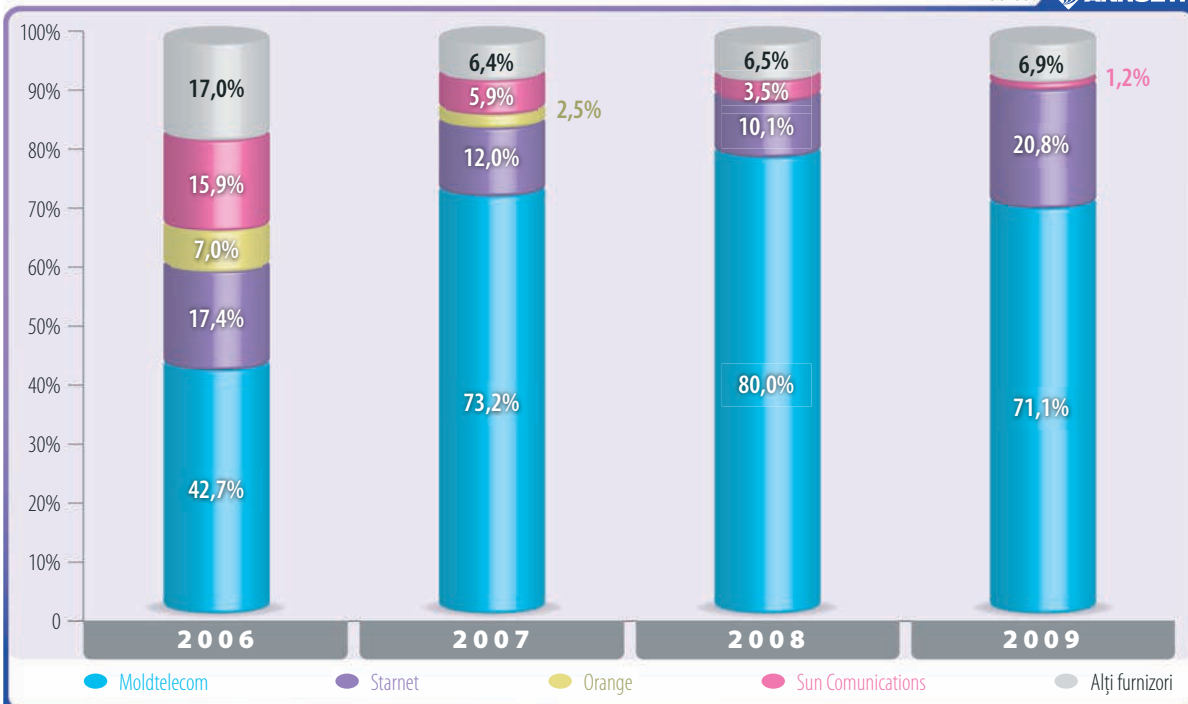


Fig. 33 Cotele furnizorilor în conectările de noi abonați la serviciile de bandă largă

În perioada de raport, cel mai mare număr de conectări nete a fost înregistrat de „Moldtelecom” S.A. – 71,1%. „Starnet” S.R.L. a conectat 20,8% din numărul total de abonați noi, iar ceilalți furnizori împreună – circa 8% (Figura 33).

Cea mai răspândită tehnologie de acces la Internet în bandă largă la puncte fixe continuă să fie ADSL. În 2009, circa 76% din toate conexiunile la Internet în bandă largă au fost în baza ADSL (Figura 34).

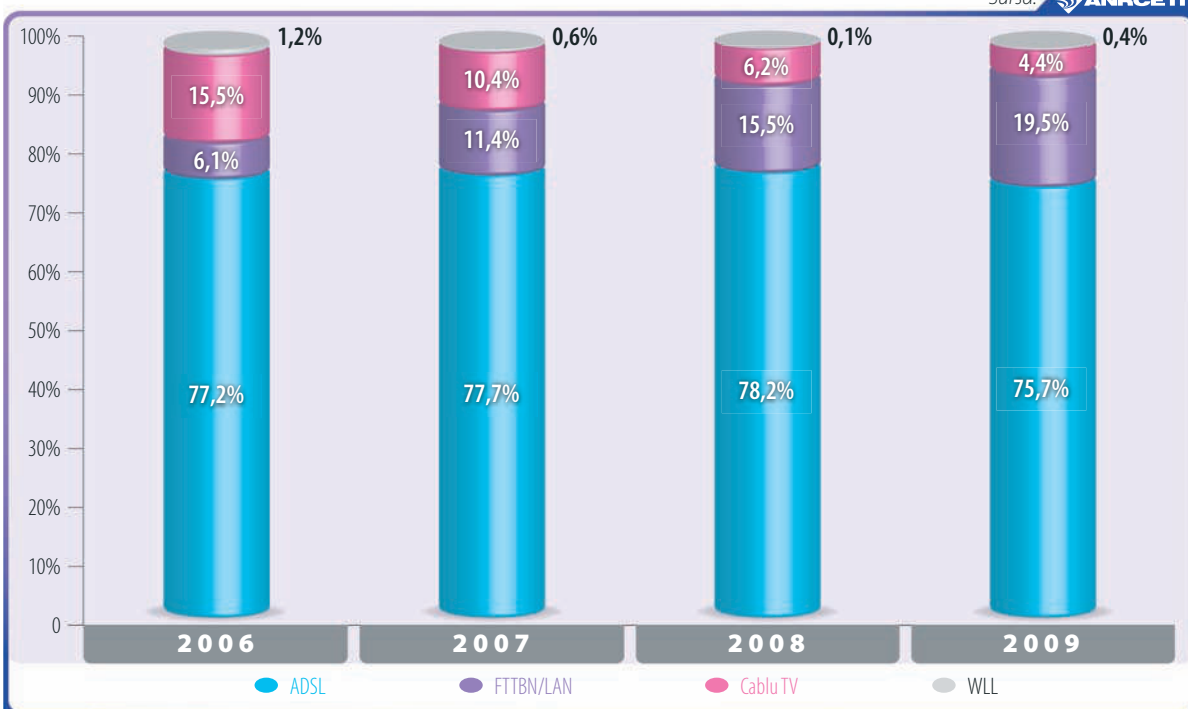


Fig. 34 Ponderea tehnologiilor de acces la Internet în bandă largă

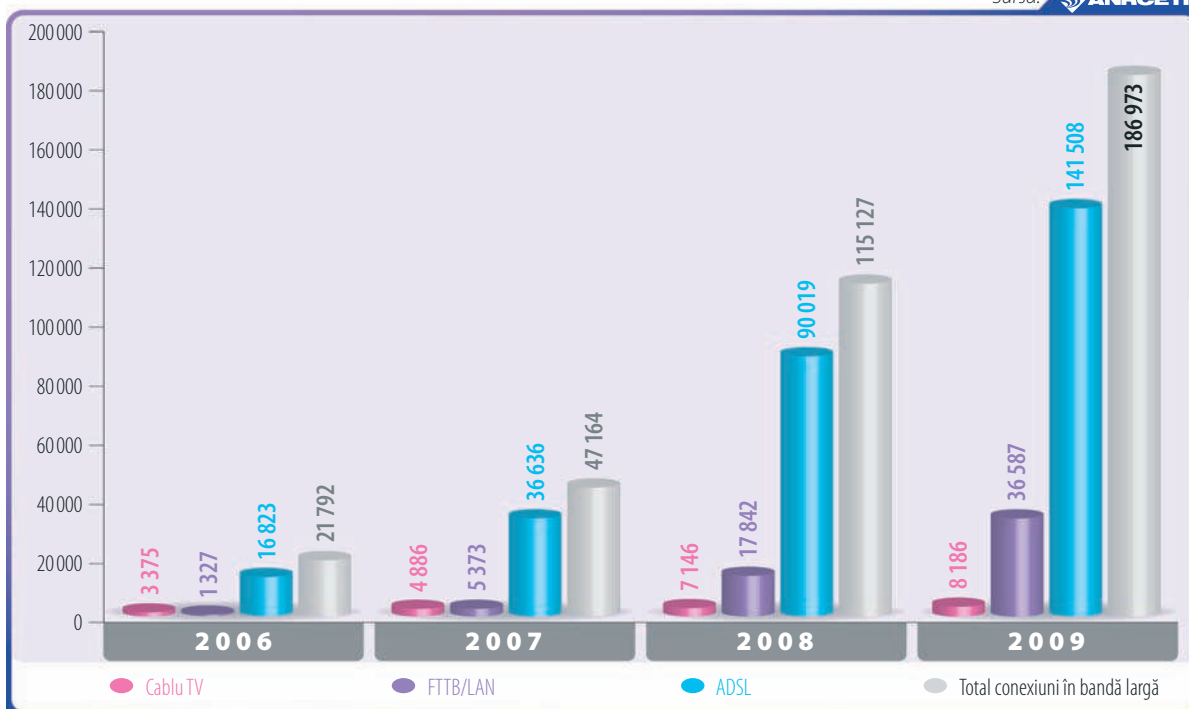


Fig. 35 Numărul abonaților la serviciile în bandă largă, în funcție de tehnologia

Cel mai mare număr de abonați la serviciile în bandă largă la puncte fixe a fost asigurat de tehnologia ADSL – 141,5 mii abonați (Figura 35), în creștere cu 57,2% față de 2008.

Totodată, în 2009 rețelele optice (FTTx) au constituit cea mai dinamică tehnologie de acces în bandă largă la puncte fixe. Cea mai mare parte a furnizorilor utilizează această tehnologie sub forma de FTTB (fibră optică până la clădire) și Ethernet de ultima milă. În 2009,

numărul abonaților prin FTTB a sporit cu 105%, această creștere fiind determinată, în principal, de conectările efectuate în mun. Chișinău.

În anul de referință, rata de penetrare a serviciilor de acces la Internet la puncte fixe s-a majorat cu 1,33 p. p. și a constituit 5,70%, iar cea a serviciilor de acces la Internet în bandă largă – cu 2 p.p și a alcătuit 5,23%. Deși ultimul indicator a crescut, valoarea acestuia este foarte mică în comparație cu situația din țările

Sursa: European Competitive Telecommunications Association (ECTA, Q1 2009)

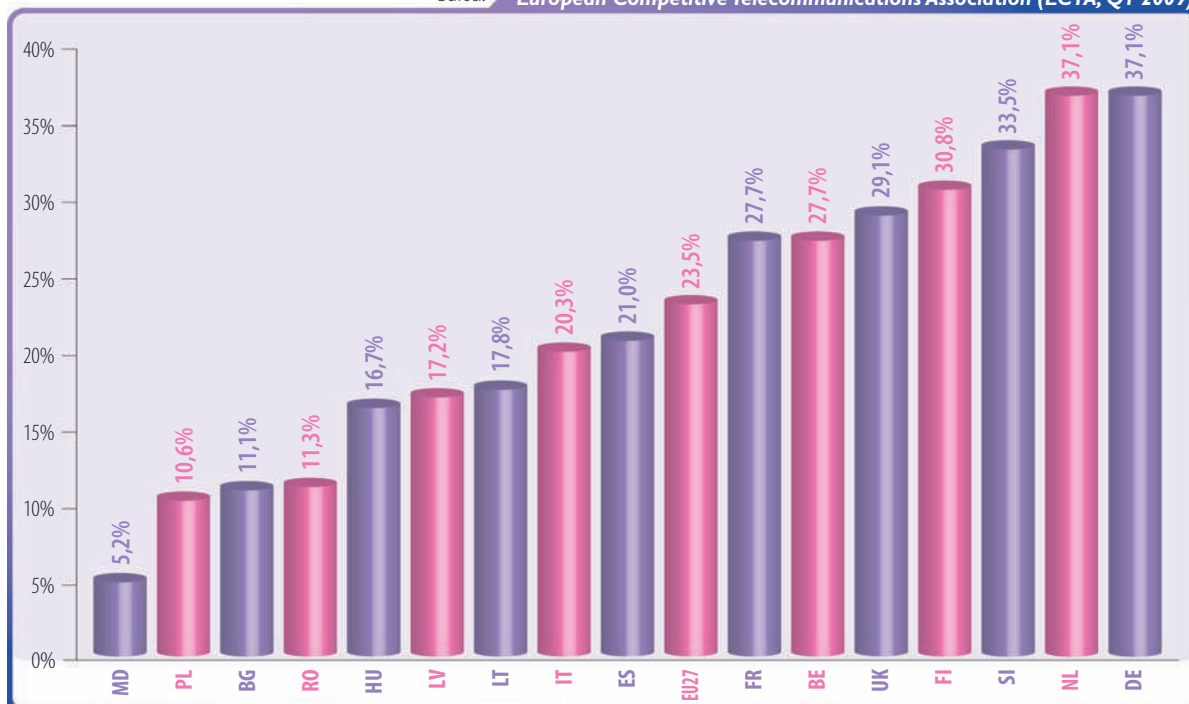


Fig. 36 Ratele de penetrare broadband în R. Moldova și în unele țări ale UE

Uniunii Europene, unde rata medie de penetrare a serviciilor de acces în bandă largă depășește 23,5% (Figura 36).

Dezvoltarea teritorială a serviciilor în bandă largă se caracterizează printr-o înaltă concentrare a abonaților în

mun. Chișinău, unde se află mai mult de jumătate din abonații la aceste servicii – 106,3 mii abonați (56,7% din total). (56,7%). Numărul de abonați raportat la 100 menaje constituie în mun. Chișinău 43,3, iar în majoritatea raioanelor acest indicator variază între 5 și 15. (Tabelul 3).

Tab. 3 Accesul la serviciile în bandă largă, în funcție de teritoriu și tehnologiile utilizate

nr. de ordine	Unitatea administrativ-teritorială	TOTAL abonați în BL	Penetrarea serviciilor în BL la 100 menaje	Abonați				Tehnologiile de acces în BL			
				Prin ADSL	Prin FTTB	Prin Cablu TV	Prin Radio	ADSL	FTTB LAN	Cablu TV	Radio
1	Municipiul Chișinău	106.354	43,3	61.699	35.789	8.186	680	58,0%	33,7%	7,7%	0,6%
2	Municipiul Bălți	7.851	16,8	7.851	0	0	0	100%	0%	0%	0%
3	Raionul Anenii noi	2.937	11,1	2.937	0	0	0	100%	0%	0%	0%
4	Raionul Basarabeasca	1.211	12,8	1.211	0	0	0	100%	0%	0%	0%
5	Raionul Briceni	2.691	9,4	2.691	0	0	0	100%	0%	0%	0%
6	Raionul Cahul	4.028	11,0	4.028	0	0	0	100%	0%	0%	0%
7	Raionul Cantemir	1.657	9,5	1.657	0	0	0	100%	0%	0%	0%
8	Raionul Călărași	1.799	6,9	1.799	0	0	0	100%	0%	0%	0%
9	Raionul Căușeni	2.342	8,0	2.342	0	0	0	100%	0%	0%	0%
10	Raionul Cimișlia	1.892	9,8	1.892	0	0	0	100%	0%	0%	0%
11	Raionul Criuleni	1.831	8,0	1.831	0	0	0	100%	0%	0%	0%
12	Raionul Dondușeni	837	4,6	837	0	0	0	100%	0%	0%	0%
13	Raionul Drochia	2.733	8,6	2.733	0	0	0	100%	0%	0%	0%
14	Raionul Dubăsari	689	6,7	689	0	0	0	100%	0%	0%	0%
15	Raionul Edineț	2.775	9,3	2.775	0	0	0	100%	0%	0%	0%
16	Raionul Fălești	1.659	5,2	1.659	0	0	0	100%	0%	0%	0%
17	Raionul Florești	1.803	5,5	1.803	0	0	0	100%	0%	0%	0%
18	Raionul Glodeni	1.166	5,4	1.166	0	0	0	100%	0%	0%	0%
19	Raionul Hîncești	2.964	8,1	2.964	0	0	0	100%	0%	0%	0%
20	Raionul Ialoveni	3.821	13,3	3.821	0	0	0	100%	0%	0%	0%
21	Raionul Leova	1.309	8,2	1.309	0	0	0	100%	0%	0%	0%
22	Raionul Nisporeni	1.349	6,8	1.349	0	0	0	100%	0%	0%	0%
23	Raionul Ocnița	1.462	6,9	1.462	0	0	0	100%	0%	0%	0%
24	Raionul Orhei	3.809	10,1	3.000	797	0	12	78,8%	20,9%	0,0%	0,3%
25	Raionul Rezina	1.459	9,0	1.459	0	0	0	100%	0%	0%	0%
26	Raionul Rîșcani	1.691	6,5	1.691	0	0	0	100%	0%	0%	0%
27	Raionul Sîngerei	2.052	7,1	2.052	0	0	0	100%	0%	0%	0%
28	Raionul Soroca	2.689	7,9	2.689	0	0	0	100%	0%	0%	0%
29	Raionul Strășeni	2.909	10,7	2.909	0	0	0	100%	0%	0%	0%
30	Raionul Șoldanești	748	4,9	748	0	0	0	100%	0%	0%	0%
31	Raionul Ștefan Vodă	1.586	6,9	1.586	0	0	0	100%	0%	0%	0%
32	Raionul Taraclia	1.470	11,6	1.470	0	0	0	100%	0%	0%	0%
33	Raionul Telenești	1.348	5,9	1.348	0	0	0	100%	0%	0%	0%
34	Raionul Ungheni	3.425	9,5	3.424	1	0	0	100%	0%	0%	0%
35	UTA Gagauz-Eri	6.627	14,9	6.627	0	0	0	100%	0%	0%	0%
TOTAL		186.973	16,5	141.508	36.587	8.186	692	75,7%	19,6%	4,4%	0,4%

Sursa: ANRCETI

4.4 Acces la Internet mobil în bandă largă

În 2009, serviciul de acces la Internet mobil în bandă largă, a fost prestat de trei furnizori de comunicații

mobile. Companiile „Orange Moldova” S.A. și „Moldcell” S.A. au prestat servicii Internet în bandă largă prin tehnologia HSPA, iar „Moldtelecom” S.A. - prin tehnologia CDMA EV-DO. Numărul total al utilizatorilor de Internet

mobil în bandă largă a constituit circa 80 mii. Dintre aceștia 61,93% sunt clienți ai „Orange Moldova” S.A.,

30,37% - ai „Moldcell” S.A. și 7,70% - ai „Moldtelecom” S.A (Figura 37).

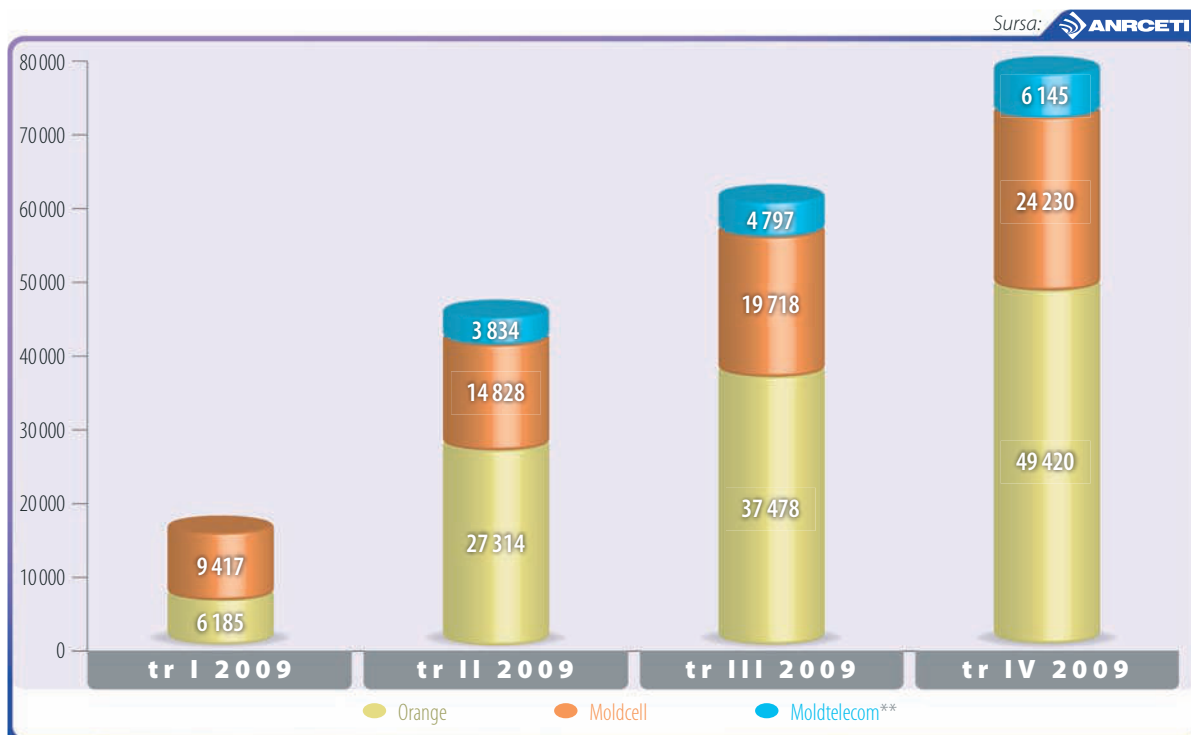


Fig. 37 Numărul de utilizatori 3G pentru accesarea Internet-ului*

* utilizatori care au accesat cel puțin 1MB de trafic Internet

** în trim. I, datele „Moldtelecom” S.A. nu au fost disponibile

5 DIFUZARE ȘI RETRANSMISIE A PROGRAMELOR AUDIOVIZUALE

5.1 Descriere generală

În 2009, cifra de afaceri înregistrată de furnizorii serviciilor de difuzare și retransmisie a programelor audiovizuale a

scăzut, față de 2008, cu 1,34% și a ajuns la 232,77 mil. lei. Această evoluție a fost cauzată de diminuarea vânzărilor pe piețele serviciilor de difuzare și retransmisie a programelor televizate (TV) și radiofonice prin eter. (Figura 38).

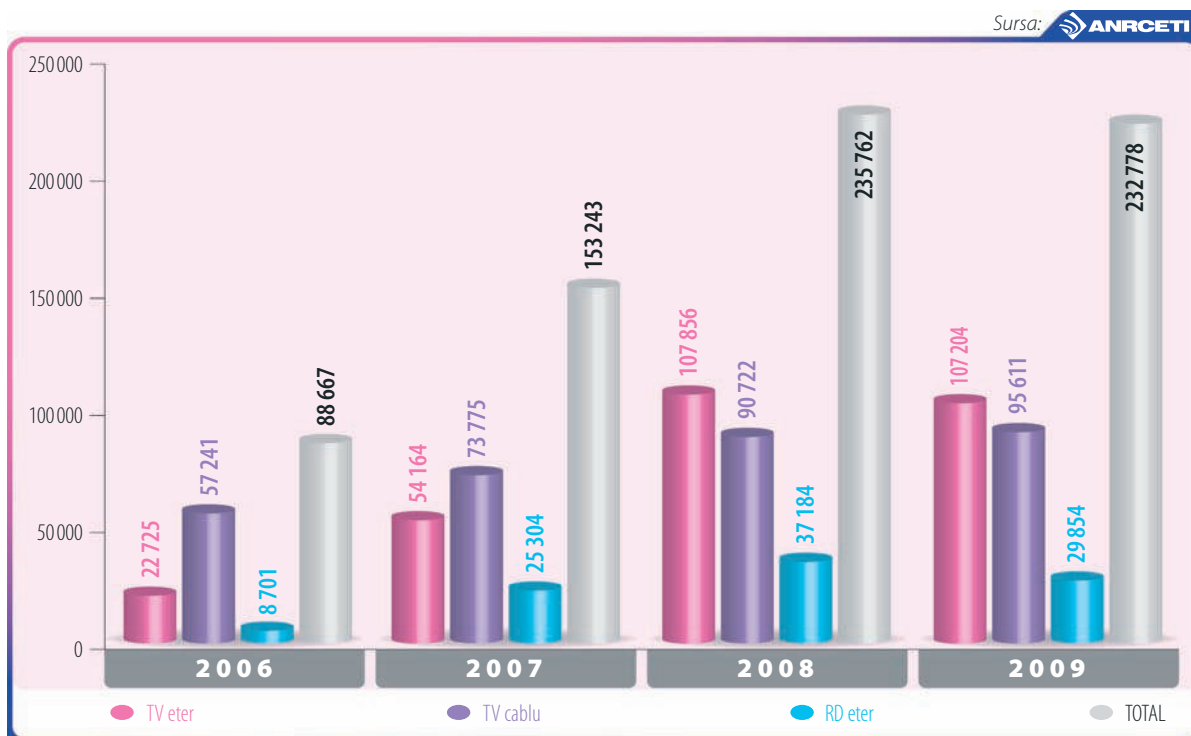


Fig. 38 Evoluția cifrei de afaceri în sectorul TV și radio prin cablu/eter, mii lei

Conform datelor prezentate de furnizori, cea mai mare pondere în cifră de afaceri – de 46,05% - a fost înregistrată de sectorul servicii TV prin eter. Cota veniturilor provenite din furnizarea serviciilor TV prin cablu a constituit 41,07%, iar cea obținută din serviciile radio prin eter – 12,83%. În sectorul radio prin cablu a fost înregistrată o cifră de afaceri de circa 109 mii lei, ceea ce constituie aproximativ 0,05% din volumul total al vânzărilor.

Venitul mediu lunar per utilizator (ARPU) al furnizorilor de servicii TV prin cablu a constituit 35,47 lei. Cel mai mare furnizor de pe acest segment de piață – „Sun Communications” S.R.L. - a înregistrat un ARPU de 42,16 lei.

În anul de referință, cele mai importante cote pe piața serviciilor TV prin cablu, în funcție de cifra de afaceri, au fost deținute de următorii furnizori: „Sun Communications” S.R.L. – 55,26% (+3,95 p. p.), „AMT” S.R.L. – 7,22% (-4,87 p. p.), Centrul Tehnic Comercial „ALFA” – 4,17% (+0,02 p. p.) (Figura 39).

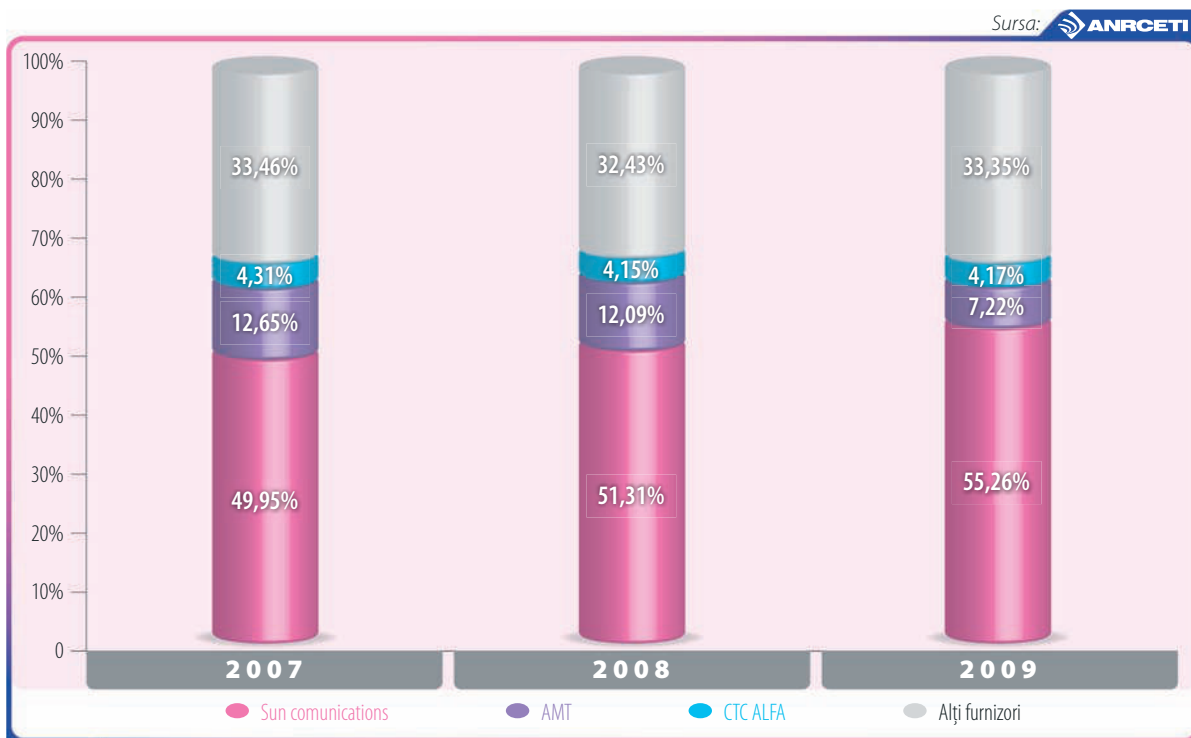


Fig. 39 Structura pieței TV prin cablu, în funcție de cifra de afaceri

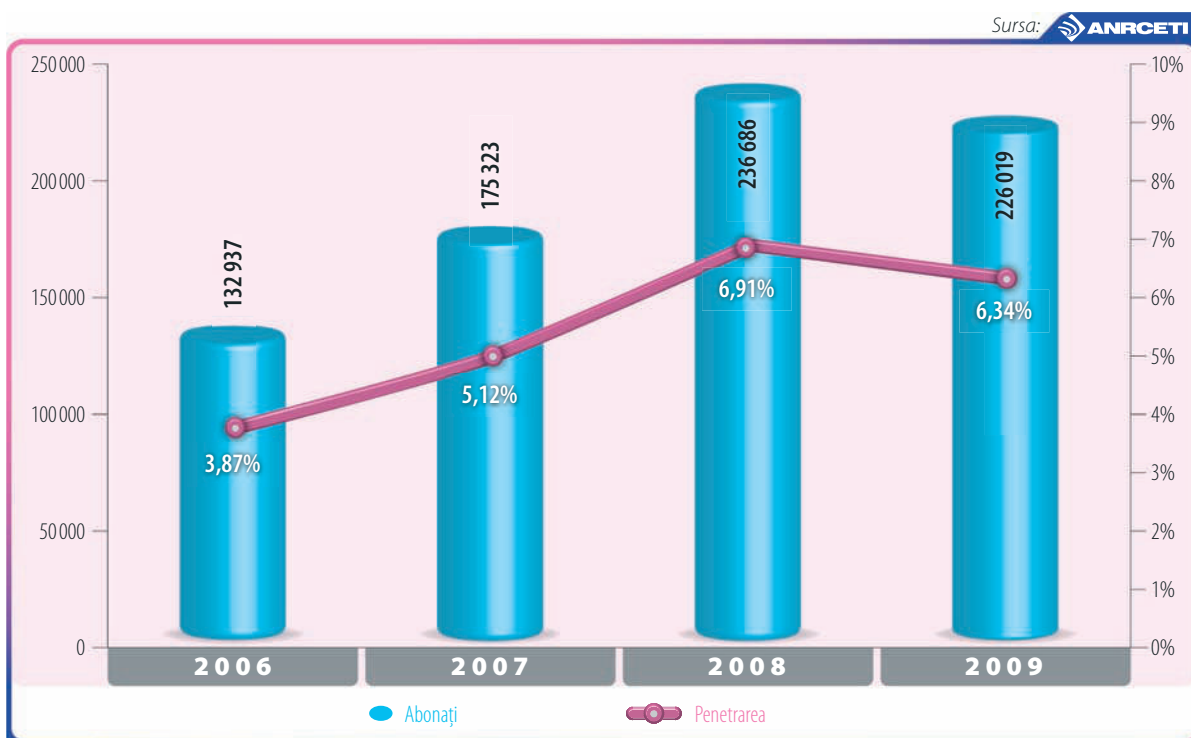


Fig. 40 Numărul de abonați și ratele de penetrare ale serviciilor TV multicanal

5.2 Abonați. Structură și evoluție

Datele statistice prezentate de furnizorii serviciilor TV prin cablu și prin eter codificat (în standardul MMDS) arată, că numărul abonaților la aceste servicii s-a redus, față de 2008, cu 4,51% și a ajuns la 226 mii, dintre care 18,3 mii – sunt utilizatori ai serviciilor TV digital. (Figura 40). Rata de penetrare a serviciilor TV multicanal raportată la 100 locuitori a scăzut cu circa 0,57 p. p. și a alcătuit 6,34%.

Cea mai mare parte a furnizorilor de servicii TV prin cablu au activat în centrele raionale și în localități rurale, iar 17 - în mun.Chişinău.

Cei mai mulți utilizatori ai serviciilor TV multicanal - 60,68% - locuiesc în mun. Chişinău, 10,60% - în mun.Bălți, iar 28,72% - în alte localități ale republicii (Figura 41).

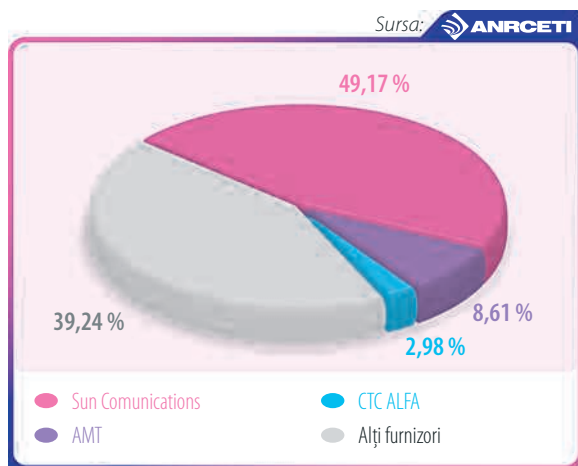


Fig. 42 Structura pieței, în funcție de numărul de abonați

În funcție de numărul de utilizatori, cota cea mai mare pe piața serviciilor TV prin cablu - 49,17%, - a fost deținută de „Sun Communications” S.R.L. Alte două companii – Centrul Tehnic Comercial „ALFA” și „AMT” S.R.L. – au deținut cote de 8,61 și, respectiv, 2,98%, iar restul furnizorilor - cote mai mici de 1% (Figura 42).

În 2009, majoritatea absolută a utilizatorilor de servicii TV multicanal – 97,6% - au fost abonați la serviciile TV prin cablu, iar 2,4% - la serviciile TV prin eter codificat.

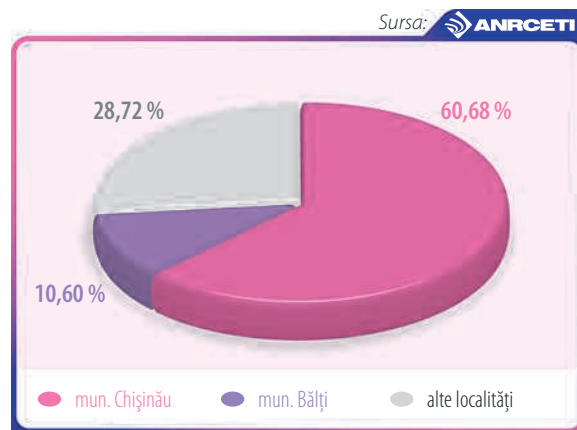


Fig. 41 Structura abonaților la serviciile TV multicanal, în funcție de teritoriu

În același an au fost înregistrați 2544 de abonați la serviciile de televiziune digitală prin satelit (DTH).

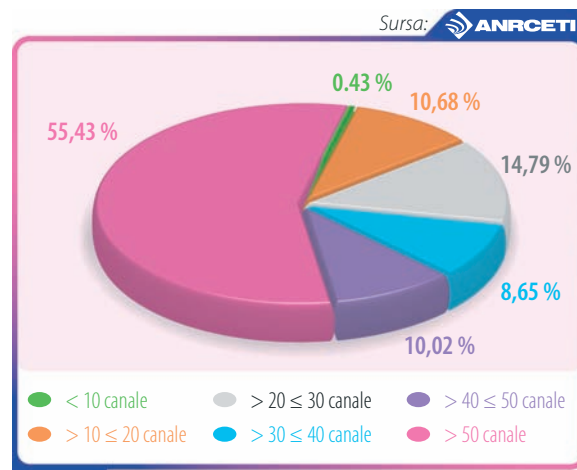


Fig. 43 Structura abonaților la TV prin cablu, în funcție de numărul canalelor recepționate

Mai bine de 55% din abonații la serviciile TV multicanal au avut acces la peste 50 de canale TV (Figura 43).

Descreșterea principalilor indicatori (vânzări, abonați, rate de penetrare) ai pieței serviciilor de difuzare și retransmisie a programelor audiovizuale a fost provocată de efectele crizei economico-financiare din anul 2009. Agenția consideră că în 2010 se va produce recuperarea acestui segment de piață, în particular pe seama promovării și implementării mai rapide a serviciilor audiovizuale multicanal, precum ar fi TV prin cablu, IPTV și DTH.

6 CONCLUZII. PROGNOZE PENTRU ANUL 2010

În 2009, pentru prima dată în ultimii zece ani, valoarea pieței de comunicații electronice a înregistrat o scădere ușoară de 1,7%. Acest trend a fost cauzat, în principal, de diminuarea bruscă a vânzărilor pe piața telefoniei mobile în primul trimestru și a celor de pe piața telefoniei fixe în primul semestru al anului 2009, proces determinat în cea mai mare parte de reducerea consumului de servicii de către utilizatorii finali ca urmare a crizei economice. Totodată, scăderea vânzărilor pe piața telefoniei mobile a fost generată și de micșorarea tarifelor la serviciile furnizate de companiile mari. Diminuarea valorii pieței de telefonie fixă a fost influențată, de asemenea, de factorul substituției fix-mobil, prin care traficul a migrat din rețelele fixe spre rețelele mobile.

Potrivit datelor statistice, în cursul semestrului doi al anului 2009 piața de comunicații electronice a început să arate semne de creștere, fapt care i-au permis să recupereze o parte din scăderea înregistrată în prima jumătate a anului.

Pentru 2010 Agenția prognozează o creștere a pieței de comunicații electronice de 5-8%. Acest trend va fi susținut de majorarea volumului de vânzări pe piețele de telefonie mobilă, de acces la Internet, de difuzare și retransmisie a programelor audiovizuale. Potrivit estimărilor, cea mai mare creștere în valoare absolută va înregistra piața de telefonie mobilă. Numărul de utilizatori ai acestui tip de telefonie se va majora cu circa 12% și va depăși cifra de trei milioane, iar rata de penetrare a acestor servicii va atinge 86-88%.

Agencia consideră că piața telefoniei fixe va înregistra în 2010 o stabilizare și o mică creștere în raport cu situația anului 2009. Numărul de abonați la serviciile de te-

lefonie fixă va spori maximum cu 1,5%, iar penetrarea acestor servicii nu va depăși 32%.

Totodată, Agenția estimează că în 2010 cea mai dinamică evoluție se va produce pe piața accesului în bandă largă. Deși rata de penetrare a serviciilor de acces la Internet în bandă largă la puncte fixe a ajuns în 2009 la 5,2%, acest indicator este mult sub media de 23,5% înregistrată în țările din Uniunea Europeană. În prezent, există rezerve enorme pentru creșterea acestei piețe, în special prin promovarea de către furnizori a ofertelor convergente de date, voce, video și mobil. Potrivit estimărilor Agenției, numărul abonaților la serviciile în bandă largă se va majora cu peste 45% și va atinge cifra de 270 mii. Cel mai rapid va crește numărul de utilizatori în localitățile din afara mun. Chișinău, unde acesta ar putea să se dubleze.

Agencia consideră că în 2010 practic se va încheia procesul de trecere a utilizatorilor de la conexiunile de tip *dial-up* la serviciile de acces în bandă largă. Numărul utilizatorilor de Internet în bandă îngustă se va micșora cel puțin de trei ori, iar ponderea utilizatorilor de acces în bandă largă va fi de peste 98%.

Agencia estimează, de asemenea, creșterea rapidă a numărului de utilizatori ai serviciilor mobile în bandă largă. Potrivit rapoartelor statistice, furnizorii de telefonie mobilă au înregistrat, în 2009, circa 80.000 de utilizatori de Internet mobil în bandă largă. În anul 2010 numărul acestor utilizatori va crește cu cel puțin 80%.

Aceleași estimări arată că în 2010 piața serviciilor de difuzare și retransmisie a programelor audiovizuale va fi marcată de o dezvoltare mai dinamică a serviciilor TV multicanal digitale, precum ar fi TV digital prin cablu, IPTV, DTH.