

RAPORT

privind activitatea **ANRCETI**
și evoluția piețelor
de comunicații
electronice în anul **2010**



SUMAR

Despre Agenție

1 ACTIVITĂȚILE PRINCIPALE DESFĂȘURATE DE AGENȚIE

1	OBIECTIVE ȘI PRIORITĂȚI	4
2	AUTORIZARE GENERALĂ ȘI LICENȚIERE	5
2.1	Regimul de autorizare generală	5
2.2	Autorizarea utilizării stațiilor de radiocomunicații	6
2.3	Eliberarea licențelor pentru utilizarea canalelor și frecvențelor radio	6
2.4	Eliberarea licențelor pentru utilizarea resurselor de numerotare	7
2.5	Eliberarea licențelor pe gen de activitate în domeniul tehnologiei informației	8
3	REGLEMENTĂRI ECONOMICE	8
3.1	Analiza piețelor	8
3.2	Obligații pentru furnizorii cu putere semnificativă	10
3.3	Interconectare și acces	10
4	REGLEMENTĂRI TEHNICE	12
4.1	Administrarea resurselor limitate	12
4.1.1	Administrarea resurselor de numerotare	12
4.1.2	Portabilitatea numerelor telefonice	14
4.2	Administrarea resurselor tehnice	14
5	RELAȚII INTERNAȚIONALE	15
5.1	Activități externe	15
5.2	Proiect de asistență tehnică	16
6	MONITORIZARE ȘI CONTROL	16
6.1	Activități de monitorizare	16
6.2	Activități de control	18
7	SOLUȚIONAREA LITIGIILOR ÎNTRE FURNIZORI	19
8	PROTECȚIA DREPTURILOR UTILIZATORILOR FINALI	19
8.1	Acțiuni de protecție a utilizatorilor	19
8.2	Adresări și petiții	20

9	ACTIVITATEA DE COMUNICARE	22
9.1	Transparența procesului decizional și comunicarea cu furnizorii	22
9.2	Comunicarea cu publicul	23
9.3	Comunicarea cu mass-media	23

10	DATE GENERALE DESPRE AGENȚIE	24
10.1	Resurse umane	24
10.2	Date financiare	25

2 EVOLUȚIA PIEȚELOR DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

1	DESCRIERE GENERALĂ	25
1.1	Dinamica indicatorilor de bază	28
1.2	Investiții	29
2	TELEFONIE FIXĂ	30
2.1	Descriere generală	30
2.2	Abonați. Rate de penetrare	31
2.3	Trafic	32
3	TELEFONIE MOBILĂ	33
3.1	Descriere generală	33
3.2	Utilizatori. Rate de penetrare	36
3.3	Trafic	38
3.4	Servicii multimedia mobile	40
4	SERVICII DE ACCES LA INTERNET ȘI TRANSMISIUNI DE DATE	41
4.1	Descriere generală	41
4.2	Abonați. Rate de penetrare	42
4.3	Acces la Internet în bandă largă	43
4.4	Acces la Internet mobil în bandă largă	46
5	SERVICII DE RETRANSMISIE A PROGRAMELOR AUDIOVIZUALE	47
5.1	Descriere generală	47
5.2	Abonați. Structură și evoluție	48
6	CONCLUZII. PROGNOZE PENTRU ANUL 2011	51

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. La 17 august 2010 ea a împlinit 10 ani de la fondare.

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. Autoritatea a fost constituită în urma procesului de restructurare a telecomunicațiilor, desfășurat în anii 90 în scopul separării funcțiilor de elaborare a politicii, de reglementare și de operare în domeniul telecomunicațiilor, a liberalizării acestei piețe și creării unei infrastructuri moderne care să asigure integrarea rețelilor naționale de telecomunicații cu cele europene și furnizarea unei game largi de servicii care ar satisface necesitățile crescânde ale cetățenilor.

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.

Obiectivele de bază ale Agenției sunt următoarele:

- (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;
 - (iv) 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 principiile de nediscriminare a furnizorilor și de neutralitate tehnologică, 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, nediscriminare, predictibilitate, oportunitate, proporționalitate, neutralitate tehnologică, eficiență.
- În conformitate cu art. 11 alin. 9 al Legii comunicațiilor electronice, anual, până în data de 30 aprilie, Agenția publică 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.





ACTIVITĂȚILE PRINCIPALE DESFĂȘURATE DE AGENȚIE



1 OBIECTIVE ȘI PRIORITĂȚI

În perioada de raport, activitățile Agenției s-au axat pe trei priorități de bază:

- identificarea piețelor relevante susceptibile reglementării preventive, analiza detaliată a acestora în scopul desemnării furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele corespunzătoare și stabilirea obligațiilor preventive speciale pentru acești furnizori;
- adoptarea măsurilor de stimulare a dezvoltării pieței de comunicații electronice prin înlăturarea barierelor existente în calea furnizării rețelelor și /sau serviciilor;
- emiterea reglementărilor tehnice și a prescripțiilor în vederea asigurării drepturilor utilizatorilor la servicii de comunicații electronice de calitate.

În anul de referință, au fost elaborate și aprobate 80 de hotărâri ale Consiliului de Administrație al Agenției, dintre care 63 - cu impact semnificativ asupra sectorului de comunicații electronice și tehnologia informației și 17 - care vizează activitatea internă a ANRCETI.

De menționat că în 2010 Agenția a demarat o nouă etapă în procesul de promovare a competiției pe piețele de comunicații electronice: identificarea și analiza piețelor relevante, desemnarea furnizorilor cu putere semnificativă pe aceste piețe și stabilirea obligațiilor preventive speciale pentru acești furnizori în scopul soluționării problemelor concurențiale existente pe piețele date și stimularea competiției loiale. Din cele 10 piețe de rețele și servicii de comunicații electronice definite, în anul 2009, pentru a fi supuse analizei și determinării dacă sunt relevante reglementării preventive, Agenția a analizat și identificat 6 piețe, a desemnat, în baza analizelor detaliate, furnizorii cu putere semnificativă pe 4 piețe relevante și a impus obligații speciale preventive pentru furnizorii desemnați cu putere semnificativă pe 2 piețe: de terminare a apelurilor voce în

rețelele individuale de telefonie fixă și în rețelele individuale de telefonie mobilă. Agenția a decis să înceapă aplicarea noului mecanism de protejare a concurenței pe piețele menționate pe motiv că ele sunt cele mai monopolizate și joacă un rol primordial în sectorul de comunicații electronice.

Întrucât etapele premergătoare luării deciziilor de impunere a obligațiilor speciale preventive furnizorilor desemnați cu putere semnificativă pe piețele relevante, inclusiv consultarea proiectelor, durează un timp mai îndelungat, Agenția nu a reușit să finalizeze, în 2010, lucrările respective pentru toate cele 10 piețe. Ea continuă aceste lucrări și este decisă să le încheie până la finele anului 2011. Agenția consideră că deciziile sale vor contribui la rezolvarea problemelor concurențiale existente pe piețele de comunicații electronice și crearea condițiilor favorabile pentru afirmarea unei competiții loiale pe aceste piețe.

O altă prioritate a activității Agenției în anul 2010 a fost adoptarea măsurilor de reglementare menite să asigure accesul furnizorilor la traficul transfrontalier al Internet-ului global, precum și cel al utilizatorilor finali la serviciile prestate de acești furnizori. În perioada de raport Agenția a autorizat trei companii pentru desfășurarea activităților de operare, gestionare și mentenanță a rețelelor sale la frontiera de stat a R. Moldova, fapt care a permis extinderea pieței accesului direct la Internet-ul global. Agenția consideră că facilitarea accesului furnizorilor la Internetul global va stimula ritmurile de dezvoltare a pieței serviciilor în bandă largă, factor care va contribui la îmbunătățirea ofertelor de acces la Internetul de mare viteză în ceea ce privește prețul și calitatea serviciilor pentru utilizatorii finali.



Una din măsurile luate de Agenție în scopul asigurării accesului utilizatorilor finali la serviciile prestate de furnizori consemnă decizia prin care Consiliul de Administrație al ANRCETI a eliminat plata tarifului pentru deficitul de acces pe care operatorii alternativi conectați la rețeaua SA „Moldtelecom” o achitau pentru furnizarea serviciilor de IP – telefonie prin intermediul codurilor de acces „1600-1639” și a stabilit reguli noi de interconectare a serviciilor furnizate prin intermediul acestor coduri de acces în beneficiul utilizatorilor acestor servicii.

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 scopul asigurării executării prevederilor legale în domeniul protecției drepturilor utilizatorilor finali Agenția a emis o prescripție prin care a obligat furnizorii de servicii publice de comunicații electronice să aducă contractele încheiate cu utilizatorii finali în corespundere cu cerințele actelor normative în vigoare. Agenția a emis prescripția dată după ce a constatat, în urma verificării contractelor

tip de prestare a serviciilor, că furnizorii nu respectă cerințele legale privind introducerea clauzelor minime obligatorii în contracte și neadmiterea prezenței în ele a clauzelor abuzive. Decizia Agenției are scopul de a preveni și înlătura cazurile de nerespectare a prevederilor legale privind protecția drepturilor utilizatorilor finali.

Totodată, Agenția a continuat activitățile de asigurare a dreptului utilizatorilor la servicii de calitate. În perioada de raport, au fost aprobate formularele tipizate pentru raportarea parametrilor de calitate pentru furnizarea a 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) și a fost elaborat proiectul indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciilor de telefonie mobilă, care urmează să fie aprobat în anul 2011. Agenția a obligat furnizorii să măsoare parametrii de calitate pentru furnizarea celor cinci genuri de servicii, să prezinte periodic rapoarte și să publice informații despre gradul de asigurare a acestor parametri.

2 AUTORIZARE GENERALĂ ȘI LICENȚIERE

Conform Legii comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15.11.2007 (în continuarea *Legea 241/2007*), furnizarea rețelilor și serviciilor publice de comunicații electronice sunt supuse de către ANRCETI regimului de autorizare generală, iar utilizarea resurselor limitate ale statului (canalele/frecvențele radio și resursele de numerotare) se efectuează în baza licențelor eliberate de autoritatea dată.

Autorizarea generală este un regim juridic care stabilește drepturile și obligațiile furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice. Acesta se aplică de către Agenție din 15 septembrie 2008, data intrării în vigoare a cap. IV al *Legii 241/2007*. Procedurile de autorizare și de licențiere sunt stabilite de *Regulamentul privind regimul de autorizare generală și eliberare a licențelor de utilizare a resurselor limitate pentru furnizarea rețelilor și serviciilor publice de comunicații electronice*. Prin hotărârea sa nr. 57 din 21.12.2010, Consiliul de Administrație al ANRCETI a aprobat o nouă redacție a acestui regulament.

Prin aprobarea noii redacții a regulamentului Agenția a actualizat condițiile de autorizare generală și procedura de eliberare a licențelor de utilizare a frecvențelor și/sau canalelor radio și resurselor de numerotare. Practic toate aspectele legate de autorizarea generală și de eliberarea licențelor de utilizare a resurselor limitate ale statului au fost aduse în corespundere cu situația actuală din sectorul de comunicații electronice fără a fi stabilite norme juridice noi și schimbată esența regu-

lamentei vechi. Noua redacție a regulamentului stabilește tipurile de rețele și servicii de comunicații electronice, condițiile de furnizare a acestora, procedura de autorizare generală și licențiere, formularele-tip ale licențelor, notificării și declarației informative tip. Toate formularele au fost simplificate și actualizate.

2.1 Regimul de autorizare generală

Aplicarea regimului de autorizare generală pentru furnizarea rețelilor și/sau serviciilor publice de comunicații electronice a simplificat intrarea doritorilor de a activa pe această piață și a redus la minimum cheltuielile suportate de ei pentru lucrarea dată. Procedura se rezumă la faptul că solicitantul transmite la Agenție o notificare cu privire la intenția de a furniza rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice cu cel puțin 7 zile înainte de începerea activității. Agenția în cel mult 7 zile de la data efectuării notificării eliberează solicitantului o declarație informativă tip, ce confirmă depunerea notificării de către solicitant și înscrierea acestuia în Registrul public al furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice, după care solicitantul are toate drepturile pentru a activa pe această piață.

Prin aplicarea acestui regim de autorizare Agenția a acordat, în anul 2010, dreptul de a activa pe piața comunicațiilor electronice la **168** de solicitanți. Prin-



tre aceștea, **67** – sunt furnizori noi intrați pe piața de comunicații electronice și **101** – furnizori „vechi”, care au fost autorizați de către Agenție în legătură cu expirarea termenului de valabilitate a licențelor primite de ei anterior sau cu renunțarea benevolă la licențele deținute în favoarea noului regim de autorizare generală. Din cele 168 de companii **116** – sunt autorizate să furnizeze rețele publice de comunicații electronice, iar **147** – servicii publice de comunicații electronice.

Cele mai multe companii – **62** – au notificat Agenția că furnizează servicii de retransmisie a programelor audiovizuale, **46** – servicii de acces la Internet, **40** – transmisiuni date, restul - servicii de telefonie și de linii închiriate.

Datele privind dinamica numărului de furnizori autorizați de Agenție în anii 2008-2010 sunt reflectate în tabelul de mai jos:

Tab. 1 Furnizorii de rețele și servicii autorizați de Agenție în anii 2008-2010

	2008	2009	2010	Total
Total furnizori de rețele și servicii în comunicații electronice autorizati	45	161	168	374
Rețele de comunicații electronice furnizate	32	109	116	257
Servicii de comunicații electronice furnizate	32	141	147	320

Sursa: ANRCETI

În perioada de referință, Agenția a continuat autorizarea activităților în domeniul comunicațiilor electronice în zona de frontieră, în conformitate cu prevederile *Regulamentului privind desfășurarea activităților de instalare, operare, gestionare, mentenanță și/sau lichidare a rețelor de comunicații electronice la frontiera de stat a Republicii Moldova*, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 974 din 12 august 2008. Potrivit situației din 31.12.2010, **4** furnizori de comunicații electronice: S.A. „Moldtelecom”, „Starnet” S.R.L., „Norma” S.R.L., Î.M. „Orange Moldova” dețineau dreptul de a desfășura activități de instalare, operare, gestionare și mentenanță a rețelor de comunicații electronice în zona de frontieră.

La finele anului 2010, de dreptul de a activa pe piața de comunicații electronice beneficiau **911** furnizori (persoane fizice și/sau juridice, înregistrate în modul stabilit), inclusiv **4** deținători a **8** licențe individuale, **374** furnizori autorizați în baza regimului de autorizare generală conform *Legii 241/2007* și **533** titulari a **564** licențe generale și tehnice pentru diverse genuri de activitate în domeniul telecomunicațiilor și informaticii, obținute în condițiile *Legii telecomunicațiilor* în vigoare până la 15.09.2008. .

2.2 Autorizarea utilizării stațiilor de radiocomunicații

Autorizarea utilizării stațiilor de radiocomunicații se efectuează de către Agenție în temeiul *Legii 241/2007* prin eliberarea permisului tehnic, care reprezintă actul ce atestă dreptul de utilizare, cu respectarea anu-

mitor parametri tehnici, a uneia sau mai multor stații de radiocomunicații pe frecvențele sau canalele radio asignate. Procedura dată este stabilită în *Instrucțiunea privind obținerea permisului tehnic pentru stațiile de radiocomunicații*, act aprobat prin hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 16 din 23.09.2008.

În 2010, Agenția a eliberat, la solicitare, **668** de permise tehnice, inclusiv **135** permise – pentru stațiile de radiocomunicații staționare, **522** – pentru stațiile de radiocomunicații mobile și **11** – pentru radioamatori. În total, în perioada 2008 – 2010, au fost eliberate **3 401** permise tehnice, dintre care **200** – pentru stațiile de radiocomunicații staționare, **2 918** – pentru stațiile de radiocomunicații mobile, **265** – pentru radioamatori și **18** – permise internaționale.

2.3 Eliberarea licențelor pentru utilizarea canalelor și frecvențelor radio

Conform *Legii 241/2007*, administrarea spectrului de frecvențe radio pentru utilizare neguvernamentală se realizează de către organul central de specialitate - Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, iar asignarea canalelor și/sau frecvențelor radio pentru utilizare neguvernamentală, în special pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice, se efectuează de către Agenție.

Licențele de utilizare a canalelor/frecvențelor radio pentru furnizorii rețelor și/sau posturilor de radio și de televiziune se eliberează de către Agenție în baza cererii depuse de solicitant, la care se anexează licen-

ța 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 perioada septembrie 2008 – decembrie 2010, Agenția a eliberat **57** de licențe pentru utilizarea frecvențelor și canalelor radio în scopul furnizării rețelelor și serviciilor radio, dintre care **3** licențe – au fost eliberate în 2008, **13** - în 2009 și **41** - (inclusiv **6** – reperfectate) – în 2010.

Licențele eliberate în 2010 de către Agenție se repartizează după cum urmează:

- pentru utilizarea canalelor radio - **11** licențe (dintre care 2 – reperfectate);
- pentru utilizarea frecvențelor radio - **30** licențe (dintre care 4 – reperfectate).

Majoritatea furnizorilor, cărora li s-au eliberat licențele în cauză, activează în mun. Chișinău.

2.4 Eliberarea licențelor pentru utilizarea resurselor de numerotare

Una din funcțiile importante ale Agenției este elaborarea și managementul Planului Național de Numerotare (PNN), atribuirea și gestionarea eficientă a resurselor de numerotare. În anul 2010, Agenția, la compartimentul vizat, a pus accentul pe stimularea liberei concurențe pe piața de comunicații electronice și asigurarea furnizorilor de servicii și rețele cu resurse de numerotare suficiente pentru dezvoltarea acestei piețe.

În conformitate cu PNN, în perioada de referință au fost eliberate **78** licențe de utilizare a resurselor de numerotare în scopul furnizării rețelelor și serviciilor de comunicații electronice.

Astfel, la solicitarea furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice, au fost atribuite peste **358 mii** de numere, dintre care:

- **300 mii** numere - pentru rețele și servicii publice de comunicații electronice furnizate la puncte mobile („Orange Moldova” S.A. - 200 mii, „Moldcell” S.A. – 100 mii);
- **57 mii numere** - pentru rețele și servicii publice de comunicații electronice furnizate la puncte fixe („Moldtelecom” S.A. - 23 mii, furnizorilor alternativi de rețele și servicii publice de comunicații electronice furnizate la puncte fixe – 34 mii);
- **300 numere** - pentru serviciul *Freephone*;
- **1002 numere** – pentru serviciul *Premium rate*;
- **35 numere** - pentru serviciile transport auto, servicii IP-telefonie, dial-up, servicii non-comunicații electronice și alte servicii.

În aceeași perioadă, Agenția a acordat, în conformitate cu Procedura de administrare a codurilor punctelor de semnalizare, dreptul de utilizare a codurilor punctelor de semnalizare la **12** furnizori.

Tab. 2 Resursele de numerotare atribuite de Agenție în anii 2008 – 2010

	2008	2009	2010
Total atribuirii, inclusiv:	778 101	840 089	358 349
- numere pentru rețele și servicii publice de comunicații electronice furnizate la puncte mobile	700 000	700 000	300 000
- numere pentru rețele și servicii publice de comunicații electronice furnizate la puncte fixe	78 000	130 749	57007
- serviciul „Freephone”	39	7 500	300
- serviciul „Premium rate”	40	1 764	1002
- numere pentru prestarea serviciilor la nivel local (servicii taxi, servicii medicale, etc.)	14	41	31
- serviciile IP - telefonie, dial - up, servicii non-comunicații electronice	8	35	9

Sursa: ANRCETI

2.5 Eliberarea licențelor pe gen de activitate în domeniul tehnologiei informației

Începând cu 10 noiembrie 2010, odată cu intrarea în vigoare a modificărilor la Legea nr.451-XV din 30.07.2001 privind reglementarea prin licențiere a activității de întreprinzător, Agenția eliberează licențe pentru un singur gen de activitate în domeniul tehnologiei informației: pentru serviciile de creare, implementare și de asigurare a funcționării sistemelor informaționale automatizate de importanță statală, inclusiv a produselor program. Licența se acordă în baza cererii solicitantului. Consiliul de Administrație al ANRCETI adoptă decizia privind eliberarea licenței în termen de 10 zile de la data depunerii cererii corespunzătoare. Licența se perfectează și se eliberează solicitantului, în termen de 3 zile lucrătoare, din ziua primirii documentului care confirmă achitarea taxei pentru eliberarea licenței. Mărimea acestei taxe, stabilită prin lege, este de 2500 lei, sumă care se virează integral la bugetul de stat.

Odată cu licența, solicitantului i se eliberează și condițiile de licență. Ele cuprind obligațiile de furnizare a serviciilor corespunzătoare, drepturile și responsabilitățile titularului de licență. Condițiile de licență au fost aprobate prin hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.33 din 4.11.2010. Conform acestei hotărâri, serviciile susmenționate pot fi furnizate atât de persoa-

ne juridice înregistrate în modul stabilit în Republica Moldova în calitate de întreprindere sau de organizație, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare, cât și de persoane fizice ce pot practica unele genuri de activitate supuse licențierii în temeiul unor alte acte legislative.

Până la 10 noiembrie 2010, Agenția a eliberat, în temeiul legii susmenționate, licențe pentru două genuri de activitate în domeniul tehnologiei informației: (a) pentru furnizarea serviciilor de elaborare, întreținere și implementare a produselor program, echipamentelor și sistemelor informatice de importanță statală și (b) 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. Termenul de valabilitate al acestor licențe este de un an, iar al noii licențe - de 5 ani. Acest termen poate fi prelungit, în condițiile legii, pentru aceeași perioadă.

Până la 10 noiembrie 2010, Agenția a eliberat la **46** de companii licențe pentru două genuri de activitate în domeniul tehnologiei informației, iar în perioada 11 noiembrie 2010 – 31 decembrie 2010 - la **5** companii licențe pentru un singur gen de activitate în acest domeniu.

3 REGLEMENTĂRI ECONOMICE

3.1 Analiza piețelor

În 2010, activitatea Agenției în domeniul reglementării economice a piețelor de comunicații electronice s-a axat, în temei, pe implementarea noului mecanism de reglementare preventivă (*ex-ante*) a acestor piețe. În această perioadă, Agenția a elaborat 54 de proiecte și a aprobat 51 de hotărâri de reglementare economică, ceea ce constituie circa 80 la sută din numărul de acte normative adoptate, în 2010, de Consiliul de Administrație al ANRCETI.

Conform *Legii 241/2007*, Agenția identifică piețele relevante și efectuează analiza acestora în scopul determinării faptului dacă piața respectivă este suficient de competitivă. Analiza piețelor are ca scop impunerea, menținerea, modificarea ori retragerea obligațiilor speciale preventive față de furnizorii cu putere semnificativă pe piețele corespunzătoare. Aceste măsuri au menirea de a preveni aplicarea puterii semnificative pe piață în detrimentul competiției și a contribui la rezolvarea problemelor concurențiale existente pe piețele relevante.

Procedura de analiză a piețelor relevante a fost stabilită prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 55 din 29.12. 2008 *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*. Conform hotărârii, procedura de analiză cuprinde două etape: efectuarea analizei pentru determinarea faptului dacă o presupusă piață este relevantă reglementării preventive și a doua – efectuarea analizei detaliate a piețelor relevante pentru determinarea faptului dacă există furnizori cu putere semnificativă pe aceste piețe.

Prin hotărârea sa nr.85 din 28.04.2009 Agenția a definit lista piețelor care urmează a fi analizate în vederea identificării piețelor relevante de rețele și/sau servicii de comunicații electronice. La definirea acestora s-a ținut cont de recomandările corespunzătoare ale Comisiei Europene, luându-se, totodată, în considerare și specificul național al pieței comunicațiilor electronice. Hotărârea prevede definirea a 10 piețe relevante de rețele și/sau servicii de comunicații electronice.

În prima etapă, Agenția a analizat și identificat 6 piețe relevante, precum urmează:

- piața accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un punct fix (piața 4);
- piața accesului cu ridicata în bandă largă (piața 5);
- piața de terminare a apelurilor voce în rețeaua individuală de telefonie fixă (piața 3);
- piața de terminare a apelurilor voce în rețeaua individuală de telefonie mobilă (piața 7);
- piața de tranzit de trafic în rețeaua publică de telefonie (piața 9);
- piața inițierii apelurilor la posturi fixe din rețeaua publică de telefonie (piața 2).

În procesul de identificare a piețelor susmenționate Agenția a aplicat două instrumente distincte. Cu ajutorul testului SSNIP (Small but Significant and Non-transitory Increase in Price), ea a stabilit piața relevantă a produsului și piața geografică a acestuia. Totodată, Agenția a aplicat testul celor trei criterii recomandate de Comisia Europeană pentru a determina dacă piața este susceptibilă reglementării preventive. În urma analizelor efectuate Agenția a constatat că toate cele șase piețe au caracteristici care justifică reglementarea preventivă a acestora.

În etapa a doua, Agenția a efectuat analiza detaliată a 4 piețe și a desemnat furnizorii cu putere semnificativă pe aceste piețe, precum urmează:

- 17 furnizori - pe piața de terminare a apelurilor voce în rețelele lor individuale de telefonie fixă (piața 3);
- 3 furnizori - pe piața de terminare a apelurilor voce în rețelele lor individuale de telefonie mobilă (piața 7);
- S.A. "Moldtelecom" - pe piața accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un punct fix (piața 4);
- S.A. "Moldtelecom" - pe piața accesului cu ridicata în bandă largă (piața 5).

Agenția a efectuat analiza detaliată a primelor două piețe (de terminare a apelurilor voce în rețeaua individuală de telefonie fixă și în rețeaua individuală de telefonie mobilă) pentru a stabili dacă există furnizori cu putere semnificativă pe piețele date. În acest scop ea a analizat fiecare din criteriile prevăzute în Anexa nr.1 a *Regulamentului 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*, raportându-le la situația actuală de pe cele două piețe.

În fiecare caz, Agenția a evaluat prin raționamente importanța fiecărui criteriu pe piața respectivă și a analizat dacă criteriul dat sprijină sau nu ipoteza conform căreia fiecare furnizor de rețea fixă are putere semnificativă pe piața terminării apelurilor în rețeaua sa. Ipoteza dată apare, în primul rând, în cazul furnizorilor care dețin o cotă de peste 35% din piața relevantă.

Analiza efectuată a permis Agenției să testeze ipoteza privind puterea semnificativă atât pe plan calitativ, cât și pe plan semi-cantitativ. Analiza a arătat că toți furnizorii au putere semnificativă pe piețele relevante de terminare a apelurilor în rețelele lor individuale de telefonie fixă, iar puterea S.A. "Moldtelecom" de a influența piețele cu ridicata este substanțial mai mare decât a celorlalți furnizori de telefonie fixă. Totodată, analiza pieței de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie mobilă a demonstrat că toți furnizorii au putere semnificativă pe piețele date, iar puterea lor de a influența aceste piețe este diferită. În ambele cazuri, s-a propus luarea deciziilor de desemnare a furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele corespunzătoare și au fost sugerate remedii pentru prevenirea abuzurilor de putere pe piață în detrimentul concurenței.

În baza concluziilor trase în urma analizei detaliate a celor două piețe, Consiliul de Administrație al ANRCETI a aprobat hotărârile nr. 37-53 din 18.11.2010 *privind desemnarea a 17 furnizori cu putere semnificativă pe piața de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie fixă* și hotărârile nr. 54 – 56 din 18.11.2010 *privind desemnarea a 3 furnizori cu putere semnificativă pe piața de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie mobilă*.

În mod similar s-a procedat și în cazul analizei detaliate a altor două piețe relevante: piața accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un punct fix și piața accesului cu ridicata în bandă largă. Analiza efectuată de Agenție a cuprins evaluarea gradului de concurență, identificarea furnizorilor care dețin putere semnificativă pe piețele date, determinarea riscurilor de distorsionare a pieței și identificarea obligațiilor specifice preventive ce urmează a fi impuse acestora în scopul eliminării efectelor nocive posibile ale poziției semnificative asupra concurenței pe aceste piețe. Analiza a demonstrat că S.A. "Moldtelecom" are putere semnificativă atât pe piața accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un punct fix, cât și pe piața accesului cu ridicata în bandă largă. În consecință, Consiliul de Administrație prin hotărârile sale nr.29 și 30 din 28.09.2010 a desemnat SA „Moldtelecom” drept furnizor cu putere semnificativă pe piața accesului cu ridicata la infrastructura de rețea la un punct fix și pe piața accesului cu ridicata în bandă largă.

De menționat că toate proiectele aferente analizelor de piață efectuate de Agenție au fost supuse consultărilor publice prin intermediul paginii sale web și discutate în ședințe publice cu participarea părților interesate. Analizele de piață au fost realizate de specialiștii Agenției cu suportul consultanților proiectului de asistență tehnică oferit ANRCETI de către Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare.



3.2 Obligații pentru furnizorii cu putere semnificativă

În conformitate cu prevederile *Legii 241/2007*, dacă în urma efectuării analizelor de piață Agenția constată că pe o piață relevantă nu există concurență efectivă, ea desemnează furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice care au putere semnificativă pe piața respectivă și este în drept să le impună una sau mai multe obligații prevăzute de această lege.

Legea 241/2007 permite de a impune următoarele obligații:

- 1) asigurarea transparenței ce ține de interconectarea rețelelor sau de accesul la aceste rețele, sau la infrastructura asociată, inclusiv publicarea unei oferte de referință privind interconectarea sau accesul;
- 2) neadmiterea discriminării în legătură cu interconectarea sau accesul;
- 3) evidența contabilă separată;
- 4) furnizarea interconectării și accesului la unele elemente specifice ale rețelei, la infrastructura asociată și utilizarea acestora;
- 5) controlul tarifelor și fundamentarea lor în funcție de costuri, recuperarea investițiilor.

În temeiul dispozițiilor *Legii 241/2007* și în baza hotărârilor Consiliului de Administrație al ANRCETI privind desemnarea furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie fixă și în rețelele individuale de telefonie mobilă, Consiliul a aprobat un set de obligații speciale preventive pentru acești furnizori, obligații de natură să contribuie la soluționarea problemelor concurențiale existente pe piețele date. Hotărârile Consiliului de Administrație nr. 60 – 76 din 23.12.2010 impun obligații speciale preventive pentru 17 furnizori desemnați cu putere semnificativă pe piețele de terminare a apelurilor voce în rețelele lor individuale de telefonie fixă, iar hotărârile nr. 77 - 79 din 23.12.2010 – pentru trei furnizori (S.A. „Moldtelecom”, S.A. „Orange Moldova” și S.A. „Moldcell”) cu putere semnificativă pe piețele de terminare a apelurilor voce în rețelele lor individuale de telefonie mobilă.

Cele mai multe obligații speciale preventive le au societățile pe acțiuni „Moldtelecom”, „Orange Moldova” și „Moldcell”. Primele două societăți au obligații în legătură cu puterea lor semnificativă pe ambele piețe relevante: de terminare a apelurilor în rețelele sale individuale de telefonie fixă și de telefonie mobilă, iar SA „Moldcell” – pe piața de terminare a apelurilor în rețeaua sa individuală de telefonie mobilă. Cei trei furnizori au obligația de a oferi, la solicitarea altor operatori, interconectarea cu rețelele sale în vederea terminării apelurilor, de a asigura furnizarea serviciilor date într-

un mod nediscriminatoriu și transparent. Astfel, acești furnizori sunt obligați să facă publice ofertele lor de referință pentru interconectare. În sarcina SA „Moldtelecom” este pusă și obligația de a ține evidența contabilă separată a activităților sale.

Potrivit hotărârilor Consiliului de Administrație, 18 furnizori cu putere semnificativă pe piețele susmenționate au obligația de a orienta tarifele pentru serviciul de terminare a apelurilor la nivelul costurilor. Pentru îndeplinirea acestei obligații Agenția a stabilit o perioadă de tranziție pentru reducerea graduală a tarifelor pentru terminarea apelurilor în rețelele mobile și fixe. Tarifele date sunt reduse treptat, la fiecare șase luni, începând cu 1 ianuarie 2011. Conform estimărilor ANRCETI, aceste tarife se vor micșora către 1 ianuarie 2014 de mai bine de 3 ori. În 2010, tariful pentru terminarea apelurilor în rețelele mobile constituia 7 cenți SUA per minut, iar cel pentru terminarea apelurilor originare în rețelele mobile spre rețelele fixe – 3,19 cenți SUA/ minut. Prin aceleași hotărâri, Agenția a impus celor 18 furnizori obligația specială de excludere a discriminării traficului în funcție de originea apelurilor. Discriminarea prin preț în funcție de originea traficului terminat în rețelele mobile și fixe urmează să fie exclusă până la 1 ianuarie 2014.

Agenția consideră că îndeplinirea obligațiilor speciale preventive puse în sarcină societăților pe acțiuni „Moldtelecom”, „Orange Moldova” și „Moldcell”, precum și altor furnizori, va contribui la simplificarea procesului de interconectare a rețelelor și facilitarea intrării pe piață a operatorilor noi. Totodată, reducerea tarifelor pentru terminarea apelurilor în rețelele mobile și fixe va conduce la dinamizarea concurenței pe piețele cu amănuntul a serviciilor de telefonie mobilă, fixă și de acces în bandă largă, factor care va aduce utilizatorilor finali beneficii pe termen lung.

3.3 Interconectare și acces

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 pentru asigurarea conectivității între utilizatorii finali ai rețelelor interconectate și interoperabilității rețelelor și serviciilor, promovarea concurenței și asigurarea protecției drepturilor utilizatorilor finali.

În acest scop, prin hotărârea sa nr.11 din 7.04.2010 Consiliul de Administrație a stabilit reguli noi de interconectare a serviciilor publice furnizate prin intermediul codurilor de acces „1600-1639” în beneficiul utilizatorilor acestor servicii. Potrivit hotărârii date, utilizatorii finali din toate rețelele publice de comunicații electronice vor avea acces la serviciile publice furnizate prin intermediul codurilor de acces „1600 – 1639”, iar

operatorii alternativi conectați sau care se vor conecta la rețeaua SA „Moldtelecom” nu vor mai achita tariful pentru deficitul de acces.

Codurile de acces „1600-1639” sunt atribuite furnizorilor de către Agenție pentru prestarea serviciilor de IP-telefonie. În anul 2001, Agenția a adoptat, în temeiul unei hotărâri a Guvernului, o decizie privind reglementarea serviciilor de IP-telefonie și aprobarea tarifului pentru deficitul de acces. În anii 2001 – 2004 mărirea tarifului pentru un minut de convorbiri telefonice internaționale prin IP-telefonie a variat între 2,48 și 0,50 lei. În perioada ianuarie 2005 – aprilie 2010 a fost aplicat un tarif de 0,39 lei. Prin achitarea acestui tarif operatorii serviciilor de IP-telefonie, conectați la rețeaua SA „Moldtelecom”, participau la subvenționarea deficitului de venit necesar pentru acoperirea cheltuielilor de întreținere a infrastructurii locale a acestei întreprinderi, deficit cauzat de aplicarea unor tarife la telefonie fixă locală sub nivelul costurilor.

În urma analizei situației de pe piață Agenția a constatat că accesul la serviciile furnizate prin codurile de acces „1600-1639” este limitat și restricționat, iar tariful pentru deficitul de acces a devenit o barieră concurențială pentru noii furnizori pe motiv că aceștia nu pot concura cu furnizorul istoric din cauza existenței unei reglementări neproporționate. Luând în considerare situația creată, precum și tendința de diminuare a tarifulor la apelurile internaționale pentru utilizatorii finali care influențează direct mărirea tarifului pentru deficitul de acces, Agenția a decis eliminarea acestui tarif și stabilirea unor reguli noi de interconectare a serviciilor furnizate prin intermediul codurilor de acces „1600-1639” în beneficiul utilizatorilor acestor servicii.

Hotărârea obligă furnizorii de rețele publice de comunicații electronice să încheie, la cererea altui furnizor, acorduri de interconectare cu acesta sau să modifice acordurile semnate anterior în vederea furnizării serviciilor destinate utilizatorilor finali prin intermediul codurilor de acces „1600-1639”. Acordul trebuie să prevadă obligația primului furnizor de a asigura accesul utilizatorilor proprii, cu excepția celor a serviciilor roaming, la codurile de acces ale celui de-al doilea furnizor, cu respectarea prevederilor hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI. Hotărârea stabilește, de asemenea, obligațiile furnizorilor interconectați privind transportul și transferul apelurilor spre codurile de acces „1600-1639”, utilizarea sistemelor de semnalizare, metodele de taxare a apelurilor și de efectuare a plăților de către furnizori pentru servicii prestate.

Prin altă hotărâre - *privind accesul la numerele cu tarif special (Premium rate) furnizat în rețelele publice de comunicații electronice* (nr.16 din 19.05.2010) Consiliul de Administrație a obligat furnizorii de rețele publice

de telefonie fixă și mobilă să negocieze, la solicitarea altor furnizori, acorduri de interconectare în vederea furnizării accesului pentru utilizatorii finali la numerele telefonice cu tarif special *Premium rate*.

Adoptarea acestei hotărâri a fost cauzată de faptul că serviciile *Premium rate* (furnizate prin blocuri de numere din șirul „9”) erau oferite numai în cadrul unor rețele de telefonie, la ele având acces doar abonații acestor rețele. Abonații altor rețele nu puteau accesa serviciile date pe motiv că furnizorii rețelelor nu găseau o formulă acceptabilă de plată a serviciilor de tranzit și terminare a apelurilor pentru a putea încheia acordurile de interconectare corespunzătoare. Agenția a studiat problema dată și a propus soluții, care au fost discutate cu toate părțile interesate și ulterior incluse în decizia susmenționată.

Hotărârea stabilește că furnizorii care au încheiat acorduri de interconectare vor asigura accesul utilizatorilor finali proprii la numerele *Premium rate*, în condițiile contractului privind furnizarea serviciilor de conținut încheiat între furnizorul care controlează accesul la utilizatorii finali și prestatorul serviciilor de conținut. Totodată, furnizorii care asigură accesul la numerele *Premium rate* urmează să publice pe site – urile lor tipul serviciilor de conținut prestate, tarifele aplicate, precum și numerele *Premium rate* utilizate pentru serviciile date.

Agenția consideră că deschiderea accesului abonaților din toate rețelele publice de telefonie la serviciile furnizate prin numerele *Premium rate* va stimula cererea și dezvoltarea serviciilor date, de pe urma cărora vor avea de câștigat atât furnizorii, cât și utilizatorii acestor servicii.

În perioada de raport, la solicitarea unor furnizori de rețele și servicii publice de telefonie mobilă, Consiliul de Administrație al ANRCETI a aprobat o hotărâre *de modificare a condițiilor licențelor deținute de furnizorii de telefonie mobilă S.A. „Orange Moldova”, S.A. „Moldcell” și S.A. „Moldtelecom”* prin care acestora li s-a acordat dreptul de a furniza servicii de tranzit a traficului prin rețelele proprii de telefonie mobilă. Acești furnizori au reclamat restricționarea în condițiile de licență a utilizării echipamentelor de rețea pentru furnizarea serviciilor de tranzit a traficului în rețelele mobile. Agenția a analizat situația dată și a conchis că această restricție este discriminatorie pentru furnizorii de rețele și servicii de telefonie mobilă în raport cu furnizorii de rețele și servicii de telefonie fixă care au dreptul de a furniza servicii de tranzit a traficului. Pentru a asigura respectarea principiului de nediscriminare a furnizorilor de rețele și servicii publice de telefonie mobilă, Consiliul de Administrație a decis, cu acordul acestor furnizori, modificarea condițiilor licențelor susmenționate prin acordarea dreptului deținătorilor acestora de a furniza servicii de tranzit a traficului în rețelele proprii de telefonie mobilă.



Potrivit hotărârii Consiliului, noua prevedere a condițiilor de licență stabilește că traficul suportat de echipamentul de transmisie al titularului licenței va fi originat sau terminat atât în rețelele mobile proprii, cât și în alte rețele. Sintagma: „Nu se permite utilizarea acestor capacități în alte scopuri” a fost exclusă din condițiile de licență.

4 REGLEMENTĂRI TEHNICE

4.1 Administrarea resurselor limitate

Întrucât resursele de numerotare și canalele/frecvențele radio sunt resurse limitate ale statului necesare pentru furnizarea de rețele și servicii publice de comunicații electronice, administrarea eficientă a acestora are o importanță strategică pentru asigurarea utilizării lor optime. În acest scop, precum și pentru asigurarea dreptului titularilor licențelor de utilizare a resurselor limitate de a ceda/cesiona, cu acordul ANRCETI, una sau mai multe resurse limitate altor furnizori de rețele și/sau servicii de comunicații electronice autorizați, Consiliul de Administrație a stabilit prin hotărârea sa nr.08 din 25.02.2010 *procedura de cesionare a licențelor de utilizare a resurselor limitate*.

Potrivit acestei hotărâri, pot fi cesionate licențele de utilizare a canalelor și/sau frecvențelor radio și a resurselor de numerotare eliberate în scopul furnizării rețelilor și/sau serviciilor publice de comunicații electronice. În particular, proceduri de cesionare pot fi supuse licențele pentru furnizarea serviciilor de telefonie mobilă celulară, în standardele GSM și CDMA, licențele tehnice pentru construcția, întreținerea, exploatarea, precum și crearea posturilor de radio și/sau de televiziune prin eter și/sau prin cablu.

Conform procedurii, solicitantul care dorește să i se ceseze licența prezintă la Agenție o cerere scrisă prin completarea unui formular tip, însoțită de documentele prevăzute de procedura de cesionare. Printre acestea – contractul cu privire la cesionarea licenței, angajamentul solicitantului cu privire la asumarea pe propria răspundere a responsabilității pentru respectarea condițiilor de cesionare, a condițiilor de eliberare a licenței, după caz, a condițiilor și obligațiilor cuprinse în licență și pentru veridicitatea documentelor prezentate. Agenția în cel mult 7 zile de la data realizării cererii emite decizia privind acceptarea cesionării licenței, iar în termen de 3 zile informează în scris solicitantul despre decizia sa.

Agenția este în drept să refuze acceptarea cesionării licenței în următoarele situații:

- cesionarea licenței poate avea ca efect restrângerea, împiedicarea sau denaturarea concurenței, precum și schimbarea destinației de utilizare a resurselor limitate care fac obiectul licenței;

Agenția consideră că decizia menționată va contribui la eliminarea obstacolelor de intrare pe piața serviciilor de tranzit a noi furnizori și la stimularea dezvoltării acestei piețe.

- cedentul și/sau solicitantul au restanțe la plățile de reglementare și monitorizare față de ANRCETI, la plățile pentru utilizarea resurselor limitate (frecvențe/canale și/sau resurse de numerotare), la alte plăți aferente licenței ce urmează a fi cesionată și/sau la alte licențe eliberate de către ANRCETI, la alte obligații față de ANRCETI.

4.1.1 Administrarea resurselor de numerotare

În 2010, activitatea Agenției în domeniul administrării resurselor de numerotare din planul Național de Numerotare (PNN) s-a axat pe elaborarea unei noi redacții a PNN, a noii proceduri de administrare a resurselor de numerotare telefonică, a condițiilor speciale de utilizare a acestor resurse de către furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice cu respectarea principiilor de transparență și nediscriminare, de utilizare rațională și eficientă a resurselor de numerotare. Aceste activități au cuprins:

1) Modificarea și completarea PNN. Noua redacție a PNN a fost elaborată în scopul racordării acestuia la prevederile Recomandării E.129 a Uniunii Internaționale a Telecomunicațiilor privind forma de prezentare a PNN, încurajării procesului de implementare a noilor servicii publice de comunicații electronice, promovării concurenței și asigurării protecției utilizatorilor finali. Documentul a fost aprobat prin ordinul Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor nr.15 din 04.03.2010 și a intrat în vigoare la 21 mai 2010.

Pentru a răspunde cerințelor pieței, PNN are următoarele obiective:

- a) eficientizarea procesului de administrare și utilizare a resurselor de numerotare;
- b) asigurarea respectării principiului de nediscriminare în procesul de atribuire a resurselor de numerotare;
- c) flexibilitatea PNN, prin asigurarea cu resurse de numerotare respective rețelilor și serviciilor publice noi de comunicații electronice.

Pentru atingerea acestor obiective în noua redacție a PNN au fost definite un set de servicii noi și stabilite resursele de numerotare ce pot fi utilizate la furnizarea acestor servicii.

Din șirul de numere "7" au fost alocate suplimentar resurse de numerotare pentru serviciile oferite de furnizorii de rețele mobile virtuale (Mobile Virtual Network Operators - MVNO). Implementarea acestor servicii este cauzată de limitarea numărului de frecvențe radio disponibile pentru furnizarea serviciilor de comunicații electronice la puncte mobile.

A fost extinsă gama de servicii furnizate prin intermediul șirurilor de numere „8” și „9”. În acest scop, a fost alocat un bloc de numere de forma "814xxxx" pentru serviciile de transport, care vor fi utilizate la nivel național, devenind astfel o alternativă pentru aceleași servicii prestate în prezent prin numere locale scurte "14xx". De asemenea, au fost alocate suplimentar două blocuri de numere ("905xxxx" și "906xxxx") pentru serviciile cu tarif special *Premium rate*. Totodată, în noua redacție a PNN au fost incluse numerele scurte de interes național, care conțin și numere scurte armonizate la nivel european. La prima etapă, în PNN au fost alocate trei numere scurte armonizate la nivel european - "116000" (număr de urgență pentru copii dispăruți), "116111" (asistență telefonică pentru copii) și "116123" (asistență telefonică care oferă sprijin emoțional).

Potrivit PNN, accesul din diferite arii geografice și rețele publice de telefonie fixă și mobilă la codurile și numerele naționale scurte din șirul de numere „1” trebuie să se efectueze fără prefixul „0”. Implementarea accesului la șirul de numere „1” fără utilizarea prefixului „0” este condiționată atât de reglementările în vigoare, cât și de necesitatea asigurării accesului național la serviciile armonizate la nivel european de tipul: sistemul național unic pentru apeluri de urgență cu utilizarea numărului scurt "112"; servicii cu caracter social cu utilizarea numerelor de forma "116xxx"; servicii de informații privind abonații cu utilizarea numerelor de forma „118xxx” etc.

Conform noilor prevederi ale PNN, codurile tehnologice de forma „18xx”, care actualmente se utilizează pentru testarea rețelelor de telefonie fixă, vor fi retrase din uz.

2) Procedura de atribuire a resurselor de numerotare telefonică. Documentul a fost aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 58 din 21.12.2010 și a intrat în vigoare la 1 ianuarie 2011. Procedura dată se aplică tuturor categoriilor de coduri și numere din PNN, cu excepția numerelor naționale scurte pentru servicii de urgență și pentru alte servicii armonizate la nivel european, care vor fi atribuite și utilizate conform reglementărilor speciale ce urmează a fi emise de către ANRCETI.

Procedura stabilește reguli și condiții de atribuire a resurselor de numerotare telefonică, de calculare și achitare a plăților pentru resursele atribuite, de pre-

zentare a rapoartelor privind utilizarea acestor resurse și asigurare a transparenței în procesul de administrare a resurselor de numerotare telefonice din PNN. Conform Procedurii nominalizate, Agenția atribuie resursele de numerotare telefonică prin eliberarea licențelor respective furnizorilor de rețele și servicii publice de comunicații electronice autorizați în condițiile legii. Aceștia transmit resursele de numerotare atribuite, cu excepția codurilor naționale scurte, utilizatorilor finali/abonaților săi, prestatorilor de servicii de conținut ori le utilizează pentru prestarea propriilor servicii de conținut, conform destinației și în formatul prevăzut de PNN.

3) Reglementarea accesului la resursele de numerotare pentru furnizarea următoarelor servicii:

a) **servicii de telefonie mobilă furnizate de către operatorii virtuali cu utilizarea numerelor din blocul „71xxxxxx”.** Hotărârea respectivă a Consiliului de Administrație al ANRCETI (nr.28 din 21.09.2010) are drept scop eficientizarea utilizării spectrului de frecvențe pentru serviciile publice de telefonie mobilă, crearea condițiilor necesare pentru ca noii furnizori de rețele mobile virtuale (Mobile Virtual Network Operators - MVNO) să poată concura cu furnizorii cu putere semnificativă pe această piață prin oferirea la pachet a serviciilor de telefonie mobilă, fixă, Internet și servicii de programe audiovizuale. Spre regret, până la finele anului 2010, pe piață nu a intrat nici un operator virtual, fapt care denotă un grad de concurență limitată pe acest segment de piață.

b) **servicii de conținut prestate cu utilizarea numerelor cu tarif special *Premium rate* (900xxxxx, 905xxxxx și 906xxxxx).** Resursele de numerotare din aceste blocuri sunt atribuite furnizorilor de rețele publice de comunicații electronice pentru prestarea serviciilor de conținut de tip: consultații, concursuri, divertisment, jocuri interactive, felicitări în direct, diverse informații (generale, știri, de afaceri, de marketing, cursul valutar, meteo, pronosticuri, ora exactă, oferte de muncă), servicii de divertisment pentru adulți sau pentru minori etc. Numerele cu tarif special *Premium rate* pot fi utilizate de către furnizori pentru prestarea serviciilor proprii de conținut sau transmise în bază de contract prestatorilor de servicii de conținut cu includerea obligatorie în contracte a condițiilor și obligațiilor de prestare a serviciilor de conținut, inclusiv a unui Cod de conduită. Agenția a elaborat, în baza practicilor din alte state, un proiect al Codului de conduită, care poate fi preluat de către furnizorii și prestatorii de servicii de conținut interesați la încheierea contractelor corespunzătoare. Proiectul a fost coordonat cu Ministerul Culturii și Agenția pentru Protecția Moralității.



4.1.2 Portabilitatea numerelor telefonice

În scopul asigurării dreptului utilizatorului final la libera alegere a furnizorului de servicii publice de telefonie, fără a modifica numărul de telefon, atunci când acest lucru este în interesul lui și fără a fi incomodat de obstacole juridice, tehnice sau practice, Agenția a elaborat proiectul *Programului de implementare a portabilității numerelor în Republica Moldova pentru anii 2011-2013*. Acesta a fost discutat și definitivat în cadrul ședințelor grupului de lucru pentru implementarea portabilității numerelor care întrunește responsabili din cadrul ANRCETI, Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor (MTIC), furnizori de rețele și servicii publice de telefonie mobilă și fixă. Conform prevederilor *Legii 241/2007*, Programul urmează a fi aprobat de către MTIC.

Proiectul prevede că în anul 2012 portabilitatea numerelor va fi implementată în rețelele de telefonie mobilă, iar în 2013 - în rețelele de telefonie fixă. Programul stabilește obiectivele, acțiunile ce urmează a fi întreprinse, responsabilii, etapele, termenele de implementare a acestora, rezultatele scontate, procedurile de raportare și evaluare a implementării portabilității numerelor și prevede trei etape de implementare. La prima etapă (a. 2011), Agenția va elabora cadrul de reglementare necesar pentru lansarea portabilității numerelor și va desfășura un concurs de selectare a entității care va realiza și administra baza de date centralizată ce va conține toate numerele portate și numerele de rutare, alte informații necesare pentru efectuarea portabilității numerelor. La a doua etapă (a. 2012), urmează a fi creată baza de date centralizată, operate modificări și efectuate testări în rețelele de telefonie mobilă, după care va fi lansată portabilitatea numerelor în aceste rețele. La a treia etapă (a. 2013), vor fi efectuate lucrări similare în rețelele de telefonie fixă. Portarea numerelor va fi realizată numai în cadrul aceluiași tip de rețele: mobil – mobil, fix – fix.

Conform proiectului, portarea numărului se va efectua la cererea abonatului, în momentul în care acesta decide să renunțe la un furnizor de servicii publice de telefonie (furnizor donor) și dorește să utilizeze serviciile unui alt furnizor (furnizor acceptor). De realizarea procesului de portare va fi responsabil furnizorul acceptor. El va efectua portarea numărului în termen de o zi lucrătoare din data încheierii contractului cu utilizatorul. Programul elaborat de Agenție stabilește că tariful pentru serviciul de portabilitate a numerelor trebuie să fie accesibil utilizatorilor finali.

Agenția consideră că implementarea portabilității numerelor telefonice va înlătura o barieră importantă din calea dezvoltării concurenței și va determina furnizorii să depună eforturi suplimentare pentru menținerea și atragerea clienților prin oferte și servicii tot mai atractive la tarife accesibile. Pe termen lung, portabilitatea

numerelor va contribui la reducerea diferențelor dintre tarifele pentru convorbirile în rețea și cele pentru convorbirile în afara rețelei.

4.2 Administrarea resurselor tehnice

Resursele tehnice sunt resursele necesare pentru identificarea unor rețele de comunicații electronice sau a unor elemente de rețea în vederea operării acestora sau pentru furnizarea unor servicii de comunicații electronice. Obiectivul principal al Agenției în domeniul administrării resurselor tehnice constă în a pune la dispoziția furnizorilor de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice resurse tehnice adecvate, a asigura accesul nediscriminatoriu la aceste resurse a tuturor furnizorilor, utilizarea rațională și eficientă a resurselor date. În acest sens Agenția a elaborat *Procedura de administrare a codurilor punctelor de semnalizare*, care a fost aprobată prin hotărârea Consiliului de Administrație nr.37 din 21.09.2010. Prin aceeași decizie a fost abrogată hotărârea Consiliului de Administrație nr.25 din 19.07.2004, potrivit căreia codurile punctelor de semnalizare naționale erau atribuite furnizorilor de către S.A. „Moldtelecom”. După preluarea funcției de atribuire a codurilor punctelor de semnalizare de la S.A. „Moldtelecom”, Agenția a reconfirmat, la cererea solicitanților, includerea în baza de date a ANRCETI a codurile deținute de către aceștia.

Procedura stabilește structura, destinația, condițiile de atribuire, utilizare, cesionare, modificare și retragere ale codurilor punctelor de semnalizare. Ea se aplică următoarelor categorii de coduri tehnice: (1) coduri ale punctelor de semnalizare naționale (National Signalling Point Code - NSPC); (2) coduri ale punctelor de semnalizare internaționale (International Signalling Point Code - ISPC); (3) coduri pentru rețelele mobile (Mobile Network Code - MNC).

NSPC se atribuie de către Agenție furnizorilor de rețele publice de comunicații electronice care utilizează sistemul de semnalizare SS7 pentru interconectarea cu alte rețele publice de comunicații electronice de pe teritoriul R. Moldova. NSPC se atribuie, de regulă, consecutiv, în număr proporțional cu numărul punctelor de interconectare cu alte rețele publice de comunicații electronice ce urmează a fi stabilite. ISPC se atribuie de către Agenție, câte unul, furnizorilor de rețele publice de comunicații electronice care utilizează SS7 pentru interconectarea cu cel puțin o rețea publică de comunicații electronice din afara R. Moldova. De regulă, un furnizor de rețele publice de comunicații electronice poate beneficia de dreptul de a utiliza un singur ISPC. MNC se atribuie de către Agenție furnizorilor de rețele publice de comunicații electronice mobile sau furnizorilor de rețele publice de comunicații electronice fixe. De regulă, un furnizor de rețele publice de comunicații electronice poate beneficia de dreptul de a utiliza un singur MNC.

5 RELAȚII INTERNAȚIONALE

5.1 Descriere generală

În contextul relațiilor internaționale ale Agenției, anul 2010 a fost marcat de evenimente importante de colaborare și de transformări la capitolul promovarea implementării la nivel național a standardelor europene de reglementare a comunicațiilor electronice. Pentru atingerea acestui obiectiv, Agenția și-a axat eforturile pe următoarele direcții de activitate:

- colaborarea eficientă cu grupul de consultanți ai proiectului BERD;
- dezvoltarea relațiilor de colaborare cu autoritățile similare din regiune;
- valorificarea statutului R. Moldova de țară a Parteneriatului Estic;
- sporirea gradului de reprezentare al ANRCETI în cadrul organismelor internaționale.

În desfășurarea acestor activități accentele au fost puse pe eficientizarea lucrului cu echipa de consultanți ai proiectului de asistență tehnică „Dezvoltarea reglementării comunicațiilor” de care beneficiază Agenția, participarea la lucrările Comitetului de cooperare Republica Moldova – Uniunea Europeană, intensificarea relațiilor de colaborare cu autorități similare din țările Uniunii Europene (UE), a Parteneriatului Estic, Comunității Statelor Independente (CSI), cu Comisia Europeană, instituțiile europene și internaționale de specialitate, precum ar fi Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor (UIT), Conferința Europeană a Administrațiilor de Poștă și Telecomunicații (CEPT), Grupul Reglementatorilor Europeni pentru Comunicații Electronice (BEREC), Comunitatea regională în domeniul comunicațiilor (CRC), etc.

În perioada de raport, au fost intensificate relațiile de colaborare a ANRCETI cu Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații din România (ANCOM). În cadrul vizitelor întreprinse, în aprilie 2010, la București de către reprezentanții ANRCETI și a colegilor de la ANCOM, în august 2010, la Chișinău părțile au inițiat negocierile asupra semnării unui memorandum de înțelegere privind facilitarea cooperării și a schimbului de informații în domeniul comunicațiilor electronice. Procedurile de negociere și coordonare a memorandumului au fost finalizate, acesta urmând să fie semnat de cele două părți în primul semestru al anului 2011. Anterior, ANRCETI a semnat un acord de colaborare și schimb de experiență cu Autoritatea de Reglementare din Bulgaria.

În anul de referință, reprezentanții Agenției au participat la multiple forumuri internaționale și regionale, organizate de organisme europene și internaționale de specialitate. Enumerăm mai jos câteva dintre ele:

- Conferința a V – ea a autorităților de reglementare din țările riverane Mării Negre și Mării Caspice cu tema: „Viitorul Internetului în bandă largă” (Istanbul, Turcia, 29-30 aprilie 2010);
- Seminar organizat de UIT în probleme actuale privind politica tarifară și interconectarea rețelelor (Odesa, Ucraina, 15 – 17 septembrie 2010);
- Reuniunea reprezentanților autorităților de reglementare din țările Parteneriatului Estic (Viena, Austria, 7-8 octombrie 2010);
- Reuniunea a XI-a a Comitetului de cooperare Republica Moldova – Uniunea Europeană (Bruxelles, Belgia, 8 octombrie 2010);
- Simpozionul Global al Autorităților de Reglementare 2010 (Dakar, Senegal, 10-12 noiembrie 2010);
- Întâlnirea a VIII-a mondială privind indicatorii TIC (Geneva, Elveția, 24-26 noiembrie 2010).

Un eveniment important pe plan extern a fost Reuniunea reprezentanților autorităților de reglementare din țările Parteneriatului Estic care a avut loc la Viena, Austria. Scopul acestei reuniuni a fost promovarea schimbului de experiență și idei între regulatorii UE (BEREC) și regulatorii din țările Parteneriatului Estic. Întrucât majoritatea țărilor se confruntă cu aceleași probleme în procesul de reglementare a piețelor de comunicații electronice la reuniune s-a propus crearea unui grup informal al reglementatorilor din țările Parteneriatului Estic care va colabora cu BEREC și va identifica în comun soluții optime pentru eficientizarea procesului de reglementare a comunicațiilor electronice.

Un eveniment deosebit pentru Agenție a fost și vizita la Chișinău, în perioada 15-18 august 2010, a directorului Biroului de Dezvoltare a Telecomunicațiilor din cadrul UIT, Sami Al Basheer Al Morshid. În cadrul vizitei sale la ANRCETI, înaltul demnitar a arătat disponibilitatea UIT de a oferi asistență R. Moldova pentru implementarea portabilității numerelor telefonice, trecerea de la televiziunea analogică la cea digitală, pentru alte proiecte legate de dezvoltarea comunicațiilor și tehnologiilor informaționale.

O activitate nu mai puțin importantă, desfășurată de Agenție în 2010, a fost identificarea surselor externe pentru a beneficia de asistență în scopul perfecționării cadrului național de reglementare. Astfel, Agenția a negociat cu reprezentanții Comisiei Europene posibilitatea obținerii unui proiect de asistență tehnică, prin mecanismul de finanțare TAIEX, pentru implementarea portabilității numerelor telefonice în R. Moldova. Comisia a dat un răspuns pozitiv la solicitarea părții moldovenești. Misiunea de experți străini din cadrul acestui proiect urmează să sosească la Chișinău la începutul lunii aprilie 2011.



5.2 Proiect de asistență tehnică

Proiectul de asistență tehnică „Dezvoltarea reglementării comunicațiilor”, oferit Agenției de către Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD), a demarat în octombrie 2009. Scopul proiectului este de a oferi Guvernului și Agenției asistență în implementarea unui cadru modern, transparent și previzibil de reglementare a comunicațiilor electronice conform cadrului de reglementare al UE din anul 2003 și pentru consolidarea capacităților instituționale ale ANRCETI.

Bilanțul intermediar al rezultatelor obținute în primul an de la lansarea proiectului a arătat că, în mare parte, obiectivele propuse de părțile implicate în proiect au fost atinse. În 2010, consultanții proiectului și-au desfășurat activitatea în cadrul a 14 misiuni de lucru efectuate la Chișinău, fiecare având o durată de 3-5 zile. 11 experți internaționali au oferit asistență și expertize pentru specialiștii Agenției la elaborarea și implementarea noilor reglementări în vederea promovării concurenței pe piețele de comunicații electronice, a tehnologiilor și serviciilor moderne, de nivel european. Totodată, experții au susținut la Chișinău un amplu program de instruire pentru angajații Agenției și specialiștii companiilor autohtone de telecomunicații. În cadrul acestuia au fost desfășurate 11 seminare și ateliere de lucru.

Principalul rezultat al activității desfășurate în primul an de derulare a proiectului constă în faptul că angajații Agenției, datorită instruirii și asistenței din partea experților străini, au învățat cele mai bune practici europene pentru efectuarea analizelor de piață, desemnarea furnizorilor cu putere semnificativă pe piață, determinarea obligațiilor speciale preventive față de aceștia, pentru elaborarea modelelor de costuri la serviciile de interconectare și acces, elemente care au o importanță deosebită pentru stadiul actual al reglementării piețelor de comunicații. În această perioadă Agenția a inițiat, cu suportul consultanților străini, elaborarea proiectelor de acte de reglementare privind portabilitatea numerelor telefonice, evidența contabilă separată, accesul la bucla locală, acte care vor fi puse în aplicare în anul 2011.

În 2010, Agenția a beneficiat, de asemenea, de ajutorul consultanților din cadrul proiectului BERD în procesul de elaborare a modificărilor la Legea comunicațiilor electronice în corespundere cu directivele UE în acest domeniu, precum și a proiectului Strategiei de reglementare a pieței de comunicații electronice pe termen mediu.

„Dezvoltarea reglementării comunicațiilor” este al doilea proiect de asistență tehnică de care beneficiază ANRCETI. Primul proiect i-a fost oferit la etapa de constituire, în anii 2000 – 2002, de către Agenția Statelor Unite ale Americii pentru Dezvoltare Internațională (USAID).

6 MONITORIZARE ȘI CONTROL

Activitatea de monitorizare și control este una din atribuțiile de bază ale Agenției, stabilite prin *Legea 241/2007*, și are drept scop asigurarea respectării prevederilor actelor normative din domeniul comunicațiilor electronice în vederea promovării concurenței, protejării drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor finali.

6.1 Activități de monitorizare

Monitorizarea implică proceduri operaționale specifice și constă în analiza sistemică și complexă a datelor și informațiilor despre activitatea participanților la piața rețelilor și serviciilor publice de comunicații electronice, a serviciilor din sfera tehnologiei informației, cu elaborarea, după caz, a rapoartelor care conțin propuneri privind necesitatea întreprinderii unor măsuri *preventive* în vederea evitării unor eventuale abateri sau a unor măsuri *post - factum* ce se impun, în condițiile legii, în vederea înlăturării încălcărilor comise de furnizori, fără o intervenție *directă* în activitatea acestora. În situațiile când Agenția depistează cazuri în care probabilitatea abaterilor este mare, ea examinează oportunitatea inițierii controalelor la fața locului, la furnizorii respectivi.

În cadrul monitorizării este analizată 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 *ad-hoc* de Agenție.

Pe parcursul anului 2010, activitatea respectivă s-a axat pe monitorizarea implementării următoarelor hotărâri ale Consiliului de Administrație al Agenției:

1) Hotărârea nr. 07 din 01 august 2008 *cu privire la trecerea de la semnalizarea DSS1 la semnalizarea SS7 pentru necesități de interconectare între rețeaua publică de telefonie fixă a S.A. „Moldtelecom” cu rețelele publice de telefonie fixă vocală ale furnizorilor alternativi*. În rezultatul monitorizării, s-a constatat că scopul acestei hotărâri – optimizarea modului de interconectare a rețelilor, implementarea unor tehnologii și servicii de comunicații electronice moderne și performante – a fost atins. Majoritatea furnizorilor au întreprins acțiuni concrete în vederea implementării unor protocoale performante la interfețele de interconectare a rețelilor sale cu rețeaua S.A. „Moldtelecom”, asigurându-se, astfel, condiții tehnice adecvate pentru acordarea unui spectru larg și diversificat de servicii calitative și moderne.

2) Hotărârea nr.11 din 07 aprilie 2010 *privind reglementarea accesului la serviciile publice de comunicații electronice furnizate prin intermediul codurilor de acces 1600 – 1639*. Monitorizarea implementării reglementării în cauză a demonstrat o eficientizare a raporturilor contractuale dintre furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice, precum și o diminuare a prețurilor pentru serviciile de IP- telefonie furnizate prin intermediul codurilor de acces respective, factor care va avea un impact pozitiv asupra dezvoltării acestui segment al pieței.

3) Hotărârea nr. 16 din 19 mai 2010 *privind accesul la numerele cu tarif special (Premium rate) furnizat în rețelele publice de comunicații electronice*. Reglementarea în cauză are ca scop asigurarea accesului utilizatorilor finali la serviciile de conținut furnizate prin numerele *Premium rate* atribuite pentru utilizare în rețelele publice de comunicații electronice și stabilește un set de condiții privind originarea, transportul și transferul apelurilor spre numerele *Premium rate*, indiferent de rețeaua din care se inițiază apelul.

În rezultatul monitorizării, s-a constatat o tendință pozitivă în evoluarea raporturilor dintre furnizorii care asigură accesul la asemenea servicii, precum și dintre furnizori și prestatorii de servicii de conținut. Încălcări ale termenelor și condițiilor stabilite în hotărârea menționată nu au fost constatate.

4) Hotărârea nr.17 din 02 iunie 2010 *cu privire la aprobarea Instrucțiunii privind plata de reglementare și monitorizare*. Instrucțiunea în cauză reglementează procedura de raportare a veniturilor provenite din activitatea din domeniul comunicațiilor electronice, modul de calcul și termenele de achitare a plății de reglementare și monitorizare. În rezultatul monitorizării, s-a constatat o creștere a gradului de disciplină la capitolul raportarea informației privind veniturile provenite din activitatea din domeniu. Totodată, s-a constatat că o parte din persoanele autorizate să activeze în domeniul comunicațiilor electronice au încălcat prevederile stabilite în instrucțiune. În consecință, Consiliul de Administrație al ANRCETI a emis Hotărârea nr. 35 din 08 noiembrie 2010 prin care a prescris persoanelor respective încetarea încălcărilor constatate și respectarea termenelor de prezentare a rapoartelor respective. Ulterior, pentru nerespectarea prescripției, asupra a 5 furnizori au fost întocmite procese-verbale contravenționale, care au fost remise în instanța de judecată competentă pentru examinare în fond.

5) Hotărârea nr. 22 din 02 august 2010 *cu privire la asigurarea executării prevederilor legale din domeniul protecției drepturilor utilizatorilor finali*. Hotărârea în cauză are ca obiectiv asigurarea nivelului minim necesar de transparență a informațiilor și de securi-

tate juridică, garantat prin lege, a utilizatorilor finali, precum și sporirea nivelului de protecție a acestora în relațiile cu furnizorii de servicii publice de comunicații electronice. În rezultatul monitorizării, s-a constatat că majoritatea furnizorilor au întreprins măsuri concrete în vederea conformării la cerințele stabilite, în special, prin elaborarea contractelor tip în care au fost incluse clauzele minime stabilite. Reieșind din faptul că cerințele prescrise în hotărâre au un caracter permanent, verificarea respectării acestora continuă în cadrul controalelor desfășurate în anul 2011.

Un alt aspect al activității de monitorizare desfășurate în anul 2010 ține de verificarea asigurării calității și continuității serviciilor publice de telefonie mobilă. În rezultatul acestei monitorizării, inclusiv prin efectuarea măsurărilor pe teren, specialiștii Agenției, în comun cu cei ai Centrului Național pentru Frecvențe Radio (CNFR), au constatat că ratele de acoperire a teritoriului cu semnal provenit din rețelele publice ale furnizorilor de telefonie mobilă constituie 92 – 99 %, rate care depășesc indicatorii stabiliți în licențele pe care le dețin furnizorii în cauză. Totodată, pe drumurile naționale și în localitățile adiacente, specificate în condițiile de licență pe care le dețin aceștia au fost depistate multiple segmente neacoperite cu semnal corespunzător („zone de umbră”).

În scopul redresării acestei situații, în iulie 2010 ANRCETI a creat un Grup de lucru care întrunește reprezentanți ai Agenției, Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Centrului Național pentru Frecvențe Radio și ai celor trei companii de telefonie mobilă. Grupul de lucru a elaborat un Plan de acțiuni privind îmbunătățirea calității serviciilor publice de telefonie mobilă, care prevede măsuri concrete pentru eliminarea zonelor de umbră depistate și asigurarea continuității serviciilor de telefonie mobilă. Îndeplinirea acestor măsuri este monitorizată de către Agenție. În urma măsurilor întreprinse de furnizorii de telefonie mobilă, inclusiv a utilizării partajate a infrastructurii de rețea, în trimestrul IV al anului 2010 au fost eliminate 15 zone de umbră.

Lucrările pentru acoperirea celorlalte 37 zone de umbră de pe drumurile naționale și în localitățile adiacente, specificate în condițiile de licență pe care le dețin cei trei furnizori de telefonie mobilă, urmează să fie încheiate până la sfârșitul primului trimestru al anului 2011. La propunerea Agenției, Grupul de lucru a decis să efectueze, în primul trimestru al anului 2011, analiza gradului de acoperire cu semnal radio a încă nouă drumuri de importanță majoră pentru țară și să elaboreze măsuri în vederea sporirii ratei de acoperire a acestor drumuri cu semnal radio provenit din rețelele publice de telefonie mobilă.



6.2 Activități de control

Activitățile de control desfășurate de Agenție în anul 2010 au cuprins 85 de controale, dintre care 22 – controale planificate și 63 – controale inopinate. Controalele au fost efectuate 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 18.08.2008, cu respectarea principiilor transparenței, imparțialității și obiectivității.

Controalele planificate s-au axat, în principal, pe evaluarea condițiilor de furnizare și calității serviciilor de comunicații electronice, verificarea eficienței și corectitudinii utilizării resurselor de numerotare, verificarea respectării prevederilor actelor normative în vigoare din domeniul comunicațiilor electronice și protecției utilizatorilor și verificarea înlăturării încălcărilor, conform prescripțiilor Agenției.

Controalele inopinate au avut drept obiectiv verificarea și acumularea materialelor necesare pentru examinarea și soluționarea, în limitele competenței ANRCETI, a problemelor abordate în petițiile parvenite la Agenție, precum și în sesizările din partea organelor competente din domeniu.

Tab. 3 Acțiunile de control efectuate de Agenție în anii 2008 – 2010

ACȚIUNI DE CONTROL	2008	2009	2010
Numărul total de controale:	167	120	87
Planificate:	157	63	22
Inopinate:	10	57	65

Sursa: ANRCETI

Datele din tabel arată că numărul controalelor efectuate de Agenție în 2010 s-a redus, față de 2009, cu circa 27 la sută, iar comparativ cu 2008 – cu circa 48%. Această dinamică a fost cauzată de perfecționarea în

continuare a cadrului normativ și schimbarea accentelor în activitatea de control a Agenției. Ea pune accentul pe calitatea controalelor tematice efectuate și pe întreprinderea măsurilor de prevenire a eventualelor încălcări ale legislației în vigoare de către furnizori, fără a interveni direct în activitatea acestora.

Din numărul total de controale, 29 - au fost efectuate la furnizorii de servicii de retransmisie a programelor audiovizuale, 16 – la furnizorii de servicii publice de telefonie fixă și mobilă, 10 – la furnizorii de servicii de transport date și acces la Internet, 10 – la titularii de licențe din sfera tehnologiei informației și 5 controale – la furnizorii de servicii de difuzare a programelor de radio și televiziune prin eter.

În rezultatul acestor controale, au fost constatate 40 contravenții administrative care au fost reflectate în 36 procese-verbale. Cele mai frecvente contravenții au fost: furnizarea neautorizată a rețelilor/serviciilor de comunicații electronice, conectarea neautorizată la rețelele de comunicații electronice, nerespectarea prescripțiilor Agenției privind remedierea încălcărilor actelor de reglementare din domeniu.

Suplimentar, în urma sesizărilor parvenite de la Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, care gestionează Sistemul Național de Monitorizare a Spectrului de Radiofrecvență, Agenția, ca autoritate împuternicită prin lege să constate contravențiile în domeniul comunicațiilor electronice, a efectuat 15 controale la fața locului, în rezultatul cărora au fost constatate 13 contravenții legate de utilizarea neautorizată a frecvențelor radio.

Toate procesele-verbale cu privire la contravențiile constatate au fost remise spre examinare în fond instanțelor de judecată competente, în conformitate cu prevederile art. 410 alin. (3) din Codul contravențional 218/2008.

De menționat că, în cadrul controalelor, specialiștii Agenției au continuat activitatea sa de familiarizare a furnizorilor cu prevederile actelor normative și de reglementare privind asigurarea calității serviciilor conform standardelor și reglementărilor tehnice în vigoare, organizarea audiențelor, obligația furnizorilor de a asigura nivelul minim necesar de transparență a informațiilor și de securitate juridică, garantat prin lege, a utilizatorilor finali, încheierea contractelor în formă scrisă cu aceștia și excluderea clauzelor abuzive din contracte.

7 SOLUȚIONAREA LITIGIILOR ÎNTRE FURNIZORI

În activitatea de soluționare a litigiilor între furnizorii de rețele și servicii publice de comunicații electronice Agenția se ghidează de dispozițiile *Legii nr. 241/2007, Regulamentului privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice*, aprobat prin Hotărârea ANRCETI nr.15 din 23.09.2008 (în continuare – *Regulament*), de prevederile altor acte normative din acest domeniu.

În cursul anului 2010 Agenția a examinat cinci reclamații parvenite din partea unor furnizori, dintre care patru - au fost soluționate pe cale amiabilă și una - retrasă de către furnizor fără adoptarea de către ANRCETI a deciziilor obligatorii în sensul art.14 alin.(5) din *Legea nr. 241/2007*. Reclamațiile au vizat aspecte privind accesul la rețelele furnizate, în particular oferirea interconectării și accesului la infrastructură.

În perioada de raport, Agenția a examinat și inițiativa S.A. „Moldtelecom” de a modifica unilateral acordurile

de interconectare la care este parte prin micșorarea cuantumului tarifului de interconectare. Prin hotărârea sa nr.32 din 04.11.2010 *cu privire la asigurarea interconectării adecvate* Agenția a decis să impună tuturor furnizorilor interdicția de a modifica unilateral tarifele de interconectare contractate, în lipsa acordului celeilalte părți contractante, până la data intrării în vigoare a obligațiilor speciale preventive impuse de ANRCETI furnizorilor cu putere semnificativă pe piețele de terminare a apelurilor voce în rețelele individuale de telefonie mobilă și în rețelele individuale de telefonie fixă. Impunerea obligațiilor de fundamentare a tarifulor în funcție de costuri pentru furnizorii de comunicații electronice este atribuția exclusivă a ANRCETI, care se realizează în condițiile *Legii nr.241/2007*. Consiliul de Administrație al ANRCETI a aprobat la 23.12.2010 un set de hotărâri prin care a obligat 18 furnizori de telefonie fixă și mobilă de a orienta tarifele pentru servicii de terminare a apelurilor la nivelul costurilor, hotărâri care au intrat în vigoare la data adoptării.

8 PROTECȚIA DREPTURILOR UTILIZATORILOR FINALI

8.1 Măsurile de protecție a utilizatorilor

În 2010, activitatea de protecție a drepturilor utilizatorilor finali de servicii publice din sectorul de comunicații electronice și tehnologia informației a fost realizată de către Agenție prin mecanismele prevăzute de *Legea nr.241/2007*. În scopul prevenirii și combaterii practicilor ce afectează interesele utilizatorilor finali, asigurării nivelului minim necesar de transparență a informațiilor și de securitate juridică, garantate prin art.58 și 59 din *Legea nr.241/2007*, Consiliul de Administrație al ANRCETI a adoptat Hotărârea nr. 22 din 02.08.2010 *cu privire la asigurarea executării prevederilor legale din domeniul protecției drepturilor utilizatorilor finali*.

În temeiul acestei hotărâri, furnizorii au fost obligați să includă în contractele încheiate cu utilizatorii finali clauzele minime obligatorii și să nu admită prezența în contractele încheiate a clauzelor abuzive, în sensul definit în *Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003*, să informeze în scris utilizatorul final abonat despre modificările în condițiile contractului cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul acestuia de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazurilor în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizator. După aducerea în corespundere cu legislația în vigoare a contractelor tip, furnizorii urmează să informeze Agenția despre executarea hotărârii menționate, iar ulterior să reîncheie, la solicitarea utilizatorilor finali, contracte noi.

Potrivit aceleiași hotărâri, furnizorii sunt obligați să pună la dispoziția publicului informații actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și celelalte condiții de furnizare a rețelilor și serviciilor pentru a oferi utilizatorilor finali posibilitatea de a decide asupra alegerii rețelilor sau serviciilor. Adoptarea acestei hotărâri a fost cauzată de multiple cazuri de nerespectare de către furnizori a prevederilor stabilite în art.58 și 59 din *Legea nr.241/2007*, constatate de specialiștii ANRCETI, precum și de neregulile semnalate de utilizatori în petițiile adresate Agenției.

O altă prioritate a Agenției în anul 2010 a fost realizarea planului pentru implementarea strategiei naționale în domeniul protecției consumatorilor în perioada 2008-2012. Printre principalele prevederi ale acestui plan consemnăm luarea măsurilor necesare pentru asigurarea de către furnizori a indicatorilor de calitate a serviciilor. În acest scop, în 2010 Agenția a continuat lucrările de stabilire și actualizare a acestor indicatori. Astfel, a fost elaborat proiectul parametrilor de calitate la furnizarea serviciilor de telefonie mobilă și stabilite formulele tipizate pentru raportarea parametrilor pentru furnizarea a 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). Prin Hotărârea nr.278 din 17.11.2009 Consiliul de Administrație al ANRCETI a stabilit parametrii de calitate pentru cele cinci genuri de servicii și a obligat furnizorii să mă-



soare parametri nominalizați, să prezinte Agenției și să publice, în oficiile comerciale și pe paginile sale de Internet, informațiile privind asigurarea calității serviciilor.

Totodată, în cadrul controalelor efectuate de Agenție a fost supusă verificărilor respectarea de către furnizori a cerințelor, stabilite în actele normative în vigoare, față de calitatea serviciilor prestate, precum și a parametrilor de calitate declarați de furnizori în ofertele comerciale. În perioada de referință, au fost depistate 6 cazuri de încălcare a drepturilor utilizatorilor finali în ceea ce privește neasigurarea calității serviciilor, lipsa informației de identificare a furnizorilor pe paginile lor de Internet, fapte pentru care aceștia au fost sancționați în conformitate cu legislația în vigoare.

8.2 Adresări si petiții

În anul 2010, Agenția a examinat **1320** de cereri, sesizări, propuneri, alte adresări parvenite de la participanții la piața de comunicații electronice, dintre care **1019** - demersuri de ordin tehnologic, juridic și economic. Au fost, de asemenea, examinate **117** petiții, **99** adresări ale utilizatorilor de servicii recepționate prin intermediul paginii web și prin poșta electronică, **12** - prin linia telefonică „verde” a ANRCETI, **5** - în cadrul audiențelor, precum și **68** de cereri de acces la informație. Agenția a răspuns cu promptitudine la toate solicitările. În majoritatea cazurilor, ea a oferit solicitanților informații

referitoare la intrarea pe piață, la legislație și analizele de piață, la activitățile sale, recomandări cu privire la modul de rezolvare a problemelor cu care se confruntă utilizatorii de servicii, precum și informații utile pentru o mai bună înțelegere a serviciilor și ofertelor existente pe piața de comunicații electronice.

Analiza petițiilor parvenite la Agenție arată că cea mai stringentă problemă abordată de cetățeni (în **64** petiții sau **55 %** din numărul lor total), a fost, ca și în anul 2009, corectitudinea modului de prestare a serviciilor de telefonie și de acces la Internet, încălcarea clauzelor contractuale de furnizare a serviciilor, a prevederilor acordurilor de interconectare și actelor normative. Numărul petițiilor ce conțin pretenții ale consumatorilor față de calitatea serviciilor prestate de operatori și fiabilitatea funcționării rețelelor de telefonie și de Internet a crescut, față de 2009, cu 3 puncte procentuale și a alcătuit **25 (21%)**. În **12** petiții (**10 %**) au fost contestate mărimea plăților pentru servicii și datele înscrise în facturi, iar în **6 (5%)** - consumatorii și-au exprimat dezacordul cu majorarea tarifelor la servicii. În **5** petiții (**4 %**) au fost reclamate unele condiții incluse în contractele de prestare a serviciilor de către furnizori, iar în **3** petiții (**2,6 %**) - influența nocivă a echipamentelor de comunicații electronice asupra sănătății. Un petiționar a reclamat atitudinea discriminatorie a operatorului în furnizarea serviciilor, iar altul - a cerut recuperarea prejudiciilor ce i-au fost cauzate de furnizor.

Tab. 4 Adresări și petiții examinate de Agenție în anii 2009 - 2010

	Anul 2009	Anul 2010
Numărul total de adresări:	1387	1320
■ Solicitări de acces la informație	64	68
■ Demersuri de ordin tehnologic, juridic, economic	1108	1019
■ Mesaje electronice	98	99
■ Adresări prin intermediul liniei „verzi”	11	12
■ Adresări în cadrul audiențelor la ANRCETI	7	5
■ Petiții	99	117
Petiții în funcție de domeniul de interes		
■ servicii telefonie mobilă	16	18
■ servicii TV-cablu	27	37
■ servicii Internet	17	24
■ servicii telefonie fixă	13	16
■ radiodifuziune	-	1
■ interconectare, acces la infrastructură	20	11
■ servicii conținut	-	1
■ aspecte generale din domeniu	4	9
■ servicii cu valoarea adăugată	2	-
Aspecte reclamate		
■ influența câmpului electromagnetic generat de stațiile de bază asupra sănătății	3	3

Continuare pagina următoare

Sursa: ANRCETI

Tab. 4 Petiții și solicitări de informații de interes public

	Anul 2009	Anul 2010
■ datele înscrise în facturi	12	12
■ majorare de tarife	1	6
■ calitatea serviciilor prestate, disfuncționalități	18	25
■ deconectare de la rețea	1	-
■ atitudine discriminatorie în furnizarea serviciilor	4	1
■ neonorarea obligațiilor asumate față de abonați în acțiunile publicitare	3	-
■ clauze abuzive conținute în contractele încheiate cu utilizatorii finali	3	5
■ interceptarea convorbirilor telefonice	1	-
■ încălcarea clauzelor contractuale, a acordurilor de interconectare și actelor normative	50	64
■ cauzarea prejudiciilor	-	1
■ altele	3	-
Petiții după furnizorul de servicii/rețele		
■ S.A. "Moldtelecom"	34	33
■ S.A. "Moldcell"	7	6
■ S.A. "Orange Moldova"	9	7
■ Î.M. "Sun Communications" S.R.L.	18	21
■ S.R.L. "Sicres"	-	2
■ S.R.L. "Virs"	2	-
■ S.R.L. "Riscom"		1
■ S.R.L. "Starnet"	8	7
■ S.R.L. "Boomtelecom."		1
■ S.R.L. "Extindere"		1
■ S.R.L. "Oldima"	1	2
■ S.R.L. "Radeon Service"		2
■ S.R.L. "Alit"	1	1
■ S.R.L. "Data Network Communications"		4
■ S.R.L. "Cvazar Sist"		2
■ S.R.L. "Vertamar"		3
■ S.R.L. "AMT"	1	3
■ S.R.L. "Molddata"		1
■ S.R.L. „Laritex"		1
■ S.R.L. "Nordlinks"	1	1
■ S.R.L. "Realvit-TV"	2	-
■ S.R.L. "Staslegol"	2	-
■ Î.S. "Radiocomunicații"	1	-
■ Fără specificarea vre-unui furnizor (în general)	12	15
■ Furnizori de conținut		3
Petiții adresate de persoane fizice	68	91
Petiții adresate de persoane juridice	31	26
Petiții întemeiate	40	33
Petiții neîntemeiate	37	60
Petiții remise după competență	5	2
Petiții retrase (la cererea petiționarului)	1	4
Prezentate explicații	-	10
Petiții în curs de examinare	16	8

Sursa: ANRCETI

Majoritatea absolută a petițiilor (**85 %**) au fost verificate din oficiu, restul (**15 %**) - în cadrul unor deplasări pe teren. În urma investigațiilor efectuate de specialiștii Agenției s-a constatat, că cerențele expuse în **33**

(**28%**) de petiții sunt întemeiate, iar faptele descrise în **60** de petiții (**51 %**) nu s-au adeverit, fiind calificate drept neîntemeiate. La **10** petiții (**8,5%**) au fost prezentate explicații, **4 (3 %)** - retrase de către petiționari,

2 (2%) - remise după competență, iar **8 (7%)** - sunt în curs de examinare. În rezultatul analizei celor **33** de petiții s-a constatat că semnatarii acestora au formulat pretenții întemeiate față de calitatea serviciilor prestate și disfuncționalitățile apărute în rețelele TV prin cablu (**17** petiții), de telefonie (**11** petiții) și de Internet (**5** petiții). Majoritatea dintre semnatarii acestor petiții au reclamat modul defectuos de prestare a serviciilor și încălcarea clauzelor contractuale de furnizare a acestora. Cele mai multe plângeri au parvenit de la clienți ai companiilor mari, printre care ÎM „Sun Communications” SRL

(**11** petiții), SA „Moldtelecom” (**8** petiții) și SRL „Starnet” (**3** petiții). După intervenția Agenției au fost identificate soluții pentru rezolvarea problemelor semnalate de petiționari.

Ca și în anii precedenți, în 2010 Agenția a manifestat deschidere în relația sa cu cetățenii și a întreprins unele măsuri organizatorice, în particular implicarea cetățenilor în procesul de luare a deciziilor, măsuri care au contribuit la creșterea gradului de satisfacție al acestora în raport cu așteptările lor față de activitatea ANRCETI.

9 ACTIVITATEA DE COMUNICARE

Obiectivul principal al activității de comunicare a Agenției în anul 2010 a fost informarea operativă, permanentă și completă a participanților la piața de comunicații electronice despre proiectele, deciziile și activitățile de interes public ale autorității de reglementare, astfel încât persoanele interesate să beneficieze în mod direct, de la prima sursă, de informații necesare și utile despre reglementările și serviciile ANRCETI. Principalele activități de comunicare ale Agenției în 2010 au fost: informarea participanților la piața de comunicații electronice despre etapele de consultare și aprobarea proiectelor de acte de reglementare, informarea utilizatorilor cu privire la drepturile și obligațiile pe care le au în relația cu furnizorii de servicii, precum și a publicului larg prin intermediul mass-media și a paginii web despre activitățile și deciziile de interes public ale ANRCETI.

9.1 Transparența procesului decizional și comunicarea cu furnizorii

În procesul decizional, Agenția asigură principiul transparenței atât față de furnizori, de utilizatori, cât și față de publicul larg asigurând informarea completă a celor interesați prin instrumente specifice comunicării – consultări publice, pagina web, activități de relații cu publicul, comunicate de presă, ședințe publice ale Consiliului de Administrație al ANRCETI etc. Ori de câte ori Agenția intenționează să adopte o hotărâre/ decizie de natură să producă un impact pe piață, ea supune proiectul procesului de consultare publică, la care poate participa și formula recomandări orice persoană interesată. Procedura și etapele procesului decizional au fost stabilite prin hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 27 din 21.09.2010 *pentru aprobarea Regulilor de elaborare, consultare, avizare și aprobare a actelor cu caracter normativ, individual, recomandabil și de asigurare a transparenței în procesul decizional*.

În 2010, Agenția s-a străduit să întrețină un dialog activ cu furnizorii de rele și servicii de comunicații electronice atât prin intermediul consultărilor publice a

proiectelor sale de hotărâri, cât și prin numeroase întâlniri de lucru pe marginea acestor proiecte, organizate la inițiativa ANRCETI sau a furnizorilor. În această perioadă, Agenția a organizat prin intermediul paginii sale web 67 de consultări publice pe marginea proiectelor de hotărâri ale Consiliului său de Administrație cu impact semnificativ asupra pieței de comunicații electronice.

Toate consultările publice sunt anunțate pe pagina web prin texte informative care cuprind sinteze ale conținutului proiectelor, argumentarea necesității adoptării lor, date despre materialele care le însoțesc, durata consultării, termenul de depunere a recomandărilor pe marginea proiectelor. Pe aceeași pagină sunt publicate informații despre ședințele de audieri și dezbateri publice, sinteze ale recomandărilor prezentate de părțile interesate pe marginea proiectelor, materiale despre rezultatele consultărilor publice, precum și despre aprobarea proiectelor de către Consiliul de Administrație al Agenției.

Un rol important în procesul de comunicare cu furnizorii și utilizatorii de servicii îi revine materialelor informative pe care Agenția a început, din martie 2010, să le transmită persoanelor interesate prin mijloace electronice. În acest scop, Agenția a lansat un modul al paginii sale web prin care sunt transmise prin poșta electronică materialele informative despre procesul decizional la adresele electronice ale persoanelor interesate. În perioada aprilie – decembrie 2010, numărul beneficiarilor de informații de acest gen a crescut la 100, ei au primit peste 100 materiale informative.

În cadrul consultărilor publice desfășurate în 2010, Agenția a primit din partea părților interesate în total 420 de recomandări pe marginea proiectelor. Dintre acestea 175 – au fost calificate de către Agenție drept întemeiate și au dus la modificarea și completarea unor proiecte de hotărâri ale Consiliului de Administrație.

Tab. 5 Procesul de consultare publică a proiectelor ANRCETI, anii 2009 - 2010

	2009	2010
1. Numărul proiectelor supuse consultărilor publice	14	67
2. Numărul proiectelor anunțate pe pagina web	14	67
3. Numărul audierilor, dezbaterilor și ședințelor publice	16	40
4. Numărul recomandărilor recepționate	313	420
5. Numărul recomandărilor considerate întemeiate	238	175
6. Numărul proiectelor adoptate	10	60
7. Numărul cazurilor în care acțiunile/deciziile ANRCETI au fost contestate pentru nerespectarea Legii nr. 239-XVI din 13.11.2008	0	0
8. Numărul acțiunilor în justiție împotriva ANRCETI pentru nerespectarea Legii privind transparența în procesul decizional nr. 239-XVI din 13.11.2008	0	0

Sursa:  ANRCETI

9.2 Comunicarea cu publicul

În 2010, accentele în comunicarea cu publicul au fost puse pe informarea utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice cu privire la drepturile și obligațiile pe care le au în relația cu furnizorii, la serviciile pe care le oferă Agenția și furnizorii care activează pe piață. Pentru atingerea acestui obiectiv Agenția a elaborat și adoptat la 2.08.10 hotărârea *privind asigurarea executării prevederilor legale în domeniul protecției drepturilor utilizatorilor finali*, hotărâre care a fost mediatizată pe larg în presă și pe pagina web a Agenției.

Utilizatorii au fost informați despre obligația furnizorilor de servicii de comunicații electronice de a le asigura dreptul la contracte încheiate în formă scrisă, care prevăd, în mod obligatoriu, șapte clauze minime ce vizează serviciile contractate, tarifele și prețurile aplicate la aceste servicii, procedura de acordare a despăgubirilor, nivelul minim garantat de calitate, modalitatea de obținere a informației actualizate despre tarife și prețuri, informarea în scris a utilizatorului despre modificările operate în condițiile contractului cu cel puțin o lună înainte de intrarea lui în vigoare, despre dreptul acestuia de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă aceste modificări.

În același scop – protecția drepturilor utilizatorilor finali – au fost modificate și actualizate două secțiuni ale paginii web a Agenției: „Consultări on-line” și „Ghidul utilizatorilor de servicii”.

Agenția consideră că informarea permanentă a utilizatorilor finali este strict necesară pentru ca aceștia să poată alege servicii adecvate necesităților lor, dar și pentru a-și cunoaște mai bine drepturile și obligațiile pe care le au față de furnizorii de servicii. De aceea, Agenția a răspuns cu promptitudine la cele 68 solicitări de informații și la 117 petiții parvenite în anul 2010 de

la utilizatorii finali ai serviciilor de comunicații electronice. În majoritatea cazurilor, Agenția a oferit petiționarilor recomandări cu privire la modul de rezolvare a problemelor cu care s-au confruntat aceștia, precum și informații utile pentru o mai bună înțelegere a serviciilor și ofertelor existente pe piață.

9.3 Comunicarea cu mass-media

În anul 2010, Agenția a continuat să promoveze politica dialogului și deschiderii în relațiile sale cu mass – media. Ea a depus eforturi susținute pentru a îmbunătăți procesul de informare a presei despre subiectele cheie ale procesului de reglementare a pieței, proiectele, inițiativele și deciziile sale de interes public, evoluția piețelor de comunicații electronice, despre activitățile prilejuite de marcarea jubileului de 10 ani de la fondarea autorității de reglementare.

În acest scop, în cursul anului, au fost scrise și difuzate 131 de știri și comunicate de presă. Acestea au fost expuse pe pagina web a Agenției, majoritatea dintre ele fiind preluate de mass-media. În presa scrisă au apărut 99 de publicații cu subiecte legate de activitățile Agenției și de evoluția piețelor de comunicații electronice, inclusiv 64 – în presa de limbă română și 35 – de limbă rusă, toate publicațiile fiind postate pe pagina web a Agenției. Totodată, presa electronică a difuzat circa 150 de materiale cu subiecte similare. Majoritatea absolută a materialelor apărute în mass – media au fost generate din surse de la ANRCETI (comunicate de presă, știri, răspunsuri la solicitări de informații, interviuri, participări la evenimente), ele purtând, de regulă, un caracter neutru.

Anul 2010 a marcat o nouă etapă în dezvoltarea paginii web a Agenției. Ea a fost modernizată și completată cu sub - secțiuni noi, devenind astfel unul din principalele mijloace de informare a publicului și mass - me-

dia despre activitățile ANRCETI, situația pe piețele de comunicații electronice și participanții la aceste piețe. În aceeași perioadă, prin intermediul site – ului au fost desfășurate două sondaje de opinie on–line: despre oportunitatea implementării portabilității numerelor telefonice și despre calitatea serviciilor de telefonie mobilă. La primul sondaj desfășurat în perioada februarie – iulie 2010 – au participat 637 de vizitatori ai paginii web, iar la al doilea – din august – decembrie 2010 - 612 vizitatori. .

În aprilie 2010, pagina web a Agenției a participat la concursul național de site-uri WebTop, ediția VIII, unde a câștigat diploma de merit „Pentru cel mai bun site al unei Autorități a Administrației Publice Centrale”. Agenția a participat pentru prima dată la un asemenea concurs la categoria Autorități publice, categorii care a întrunit 25 de pretendenți.

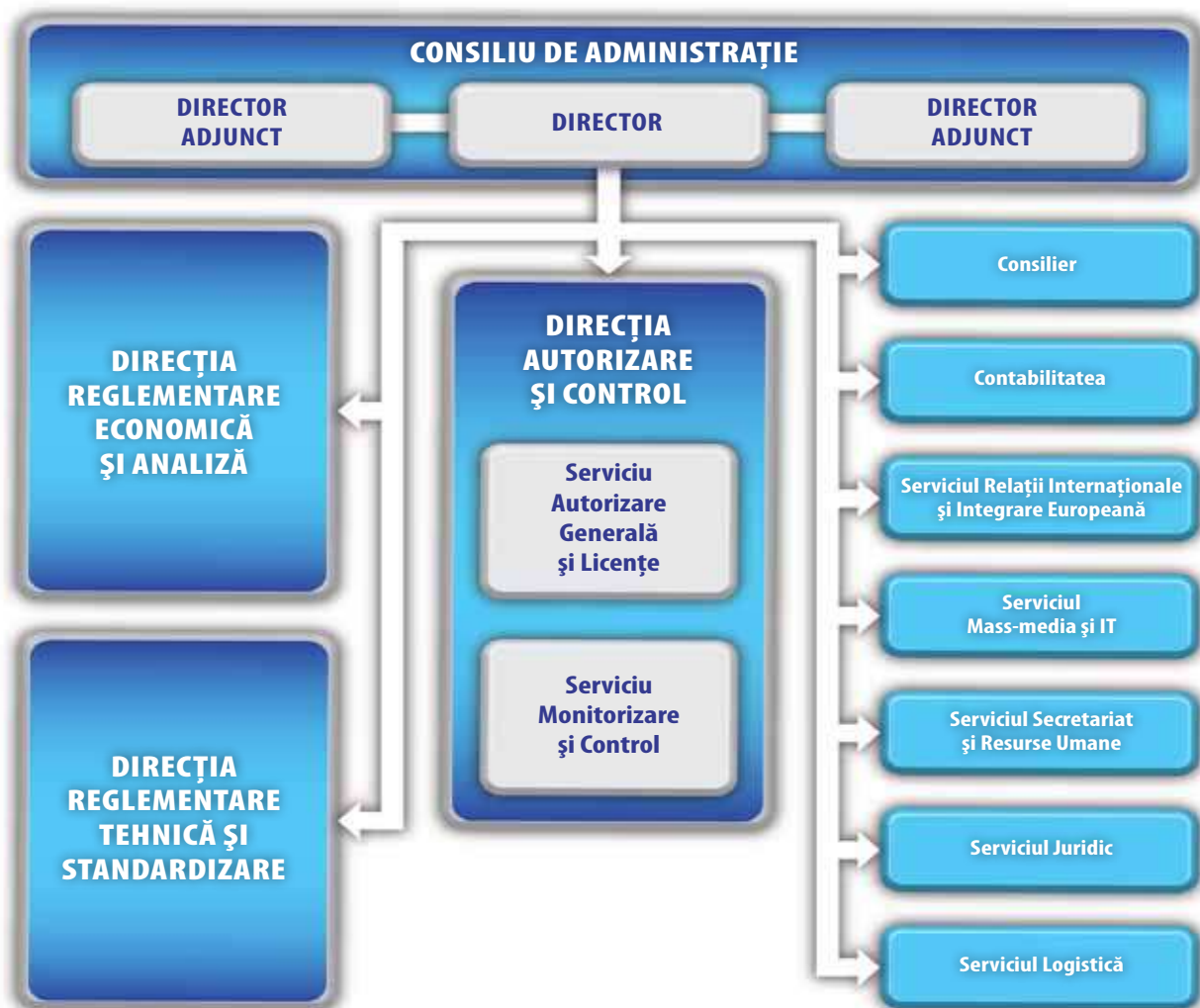
Datele statistice privind accesarea paginii web a Agenției arată că în anul 2010 numărul total de vizite ale site – ului www.anrceti.md a crescut, față de 2009, cu peste 30% și a ajuns la 107,5 mii, iar numărul vizitatorilor unici - cu circa 40% și a depășit cifra de 44,1 mii. Din cele 107,5 mii de vizite 64,6 mii - aparțin vizitatorilor care au revenit în cursul anului la site-ul ANRCETI, iar 42,9 mii – vizitatorilor noi. Site – ul a fost accesat de vizitatori din 136 de țări ale lumii: din R. Moldova – 84,6 mii vizite, România – 11,8 mii, Rusia – 2,1 mii, SUA – 1,1 mii, din Germania, Marea Britanie și Ucraina – câte mai bine de 800 vizite din fiecare stat. Potrivit aceluiași date statistice, în fiecare lună a anului 2010 site – ul ANRCETI a fost accesat în mediu de 9,3 mii ori. Lunar au fost înregistrate în mediu 25,6 mii de vizualizări ale paginilor site-ului Agenției. Cele mai vizualizate secțiuni ale site-ului au fost: Noutăți – 82,4 mii (26% din total), Testează viteza Internet – 10,4 mii (3%), Date statistice – 7,8 mii (2,5%), Resurse de numerotare – 6,2 mii (2%).

10 DATE GENERALE DESPRE AGENȚIE

10.1 Resurse umane

Activitatea Agenției este gestionată de Consiliul său de Administrație – colegiu constituit din director și doi directori adjuncți, numiți în funcție prin hotărâri de Guvern.

În perioada de raport, structura organizatorică a Agenției nu a suferit modificări, ea fiind divizată în 8 subdiviziuni: 3 direcții și 5 servicii, după cum urmează în organigrama de mai jos:



Printre factorii de bază a politicii de resurse umane a Agenției sunt: existența unui personal bine pregătit, capabil să facă față exigențelor sectorului comunicații electronice și tehnologia informației, cultivarea spiritului de echipă, dotarea corespunzătoare a spațiului de lucru, crearea suportului legal și operațional pentru asigurarea sănătății angajaților, independența financiară și asigurarea funcționalității normale a instituției.

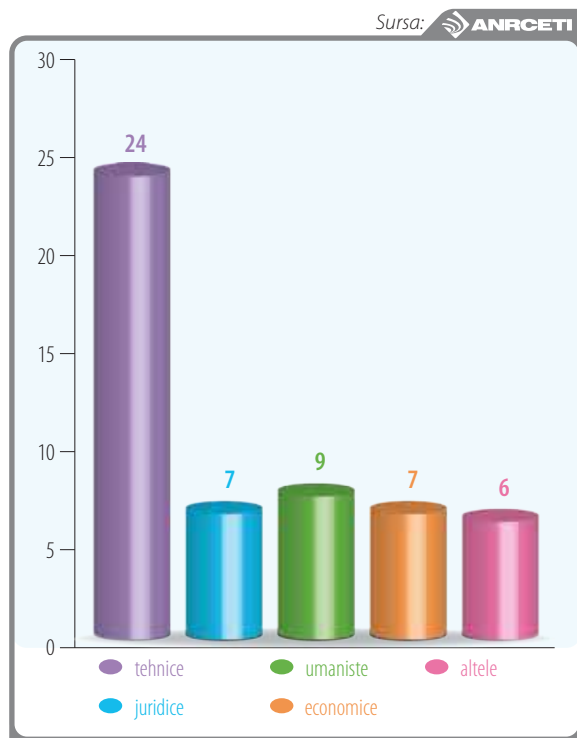


Fig. 1 Personalul ANRCETI, după tipul de studii

La 31 decembrie 2010, personalul ANRCETI enumera 53 persoane (22 femei, 31 bărbați), față de 51 către 31 decembrie 2009. Potrivit situației din 31.12.2010, 88,7% din angajații 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 (7). Numărul angajaților a căror pregătire profesională se încadrează la secțiunea „altele” a fost de 6 persoane.

Pentru îndeplinirea misiunii sale, ANRCETI are nevoie de un personal tânăr și dinamic, pregătit să răspundă provocărilor pieței de comunicații electronice. Acest deziderat se reflectă și în faptul că în 2010 cel mai mare procentaj (circa **60 %**) din numărul total al persoanelor angajate pe parcursul anului l-a cuprins segmentul de vârstă de la 20-30 ani. În prezent, acest personal, care aduce un spor de creativitate și inovație în activitatea Agenției, numără 21 de specialiști, ceea ce constituie 39,63% din numărul total al angajaților. Pe locul doi în topul segmentelor de vârstă, cu o pondere de 26,42%, se află angajații cu vârste cuprinse între 40 și 49 de ani, urmați de segmentele de vârstă cuprinse între 30 - 39 de ani și 50 - 59 ani (câte 15,09% din totalul angajaților), iar cei cu vârste între 60 și 69 de ani - 3,77%.

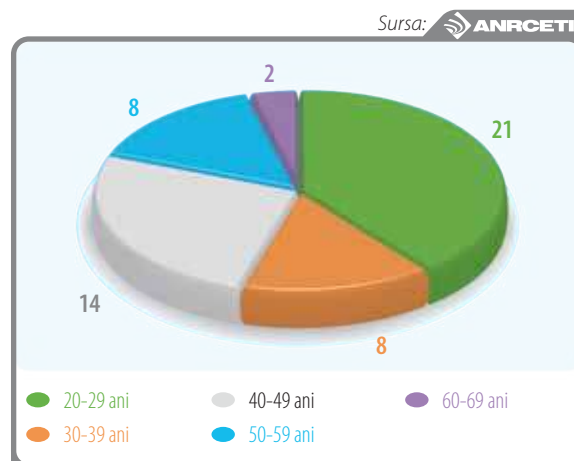


Fig. 2 Personalul ANRCETI, divizat după categorii de vârstă

Această structură a categoriilor de vârstă permite Agenției să asigure o repartitie echilibrată a resurselor umane prin combinarea personalului cu un nivel ridicat de experiență profesională cu angajații mai tineri care nu dispun de experiența cuvenită.

10.2 Date financiare

În conformitate cu prevederile art. 12 alin. (1) din *Legea 241/2007*, bugetul Agenției pentru anul 2010 a fost aprobat prin decizia Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 275 din 13.11.2009 în mărime de 14570 mii lei. Bugetul a fost aprobat în mărimea dată pentru a asigura activitatea conformă a Agenției și independența ei financiară.

Bugetul Agenției a fost format din plățile de reglementare și monitorizare și plățile pentru resursele de numerotare atribuite. Cuantumul plății de reglementare și monitorizare pentru anul 2010 a fost aprobat prin hotărârea Consiliului de Administrație nr. 258 din 27.10.2009 în mărime de 0,17 la sută din volumul venitului provenit din activitățile practicate în domeniul comunicațiilor electronice de către furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice.

În cursul anului 2010 Agenția a operat modificări în planul bugetar cauzate de modificările introduse în unele acte normative, însă nu a revizuit mărimea bugetului aprobat inițial. Rezultatele anuale arată că bugetul a fost prognozat corect, ținându-se cont de rezultatele reale ale activității furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice și de necesitățile Agenției. La capitolul venituri bugetul a fost îndeplinit, luând în calcul și soldul de la sfârșitul anului, în proporție de 104,90%. Totodată, la finele anului 2010 Agenția a înregistrat creanțe în sumă de peste 3 mil. lei.

Tab. 6 Date despre încasarea și utilizarea mijloacelor speciale pentru 2010

(în mii lei)

Denumirea	Aprobat inițial pe an	Plan precizat pe an	Executat în perioada de gestiune		Datorii	
			Venituri / cheltuieli de casă	Venituri / cheltuieli efective	TOTAL	
					Debitoare	Creditoare
I. VENITURI, TOTAL	14 570,0	14 570,0	12 557,3	15 288,3	3 027,1	
II. CHELTUIELI, TOTAL	14 570,0	14 570,0	13 944,8	13 935,5	170,8	47,3
2.1 Retribuirea muncii, inclusiv:	8 905,8	9266,0	9 059,0	9 059,0		
2.2 Contribuții de asigurări sociale de stat obligatorii	1 899,8	2 093,9	2 034,8	2 003,3	37,0	
2.3 Plata mărfurilor și serviciilor, inclusiv:	1 775,3	1 881,5	1 565,7	1 582,7	116,1	47,3
2.4 Deplasările în interes de serviciu, și școlarizarea personalului:	500,0	482,0	445,7	453,6	2,5	
2.5 Contribuții de asigurări medicale de stat obligatorii	289,1	296,6	289,6	289,6		
2.6 Procurarea mijloacelor fixe	1 200,0	550,0	550,0	547,3	15,2	
Excedent (+)/Deficit (-)						
Soldul la sfârșitul perioadei de gestiune			995,8	4 366,7		

Sursa: ANRCETI

La capitolul cheltuieli bugetul Agenției a fost îndeplinit în proporție de 95,6%. Economii înregistrate în anul 2010 reflectă acuratețea cu care Agenția a administrat bugetul său anual.

Tab. 7 Bilanțul executării bugetului ANRCETI la 31.12.2010

(în mii lei)

	La început de an	La sfîrșit de an	
		pînă la închiderea anuală	după închiderea anuală
ACTIV			
MIJLOACE FIXE	8778,4	9208,6	9208,6
STOCURI DE MATERIALE	203,8	216,5	216,5
OBIECTE DE MICĂ VALOARE ȘI SCURTĂ DURATĂ	607,3	659,1	659,1
MIJLOACE BĂNEȘTI	2410,7	1019,6	1019,6
DECONTĂRI	414,3	3127,0	3127,0
CHELTUIELI		13935,5	-
VENITURI		3,8	3,8
Total activ	12414,5	28170,1	14234,6
PASIV			
FONDURI ȘI MIJLOACE CU DESTINAȚIA SPECIALĂ	9385,7	9867,7	9867,7
DECONTĂRI	14,9	0,2	0,2
REALIZAREA PRODUCȚIEI			
VENITURI	3013,9	18302,2	4366,7
Total pasiv	12414,5	28170,1	14234,6

Sursa: ANRCETI

Conform art.12 alin. (5) al *Legii 241/2007*, economia mijloacelor neutilizate în exercițiul financiar curent și mijloacele financiare acumulate peste bugetul aprobat pentru anul de gestiune, se transferă la bugetul anului următor, corectându-se cota plăților de reglementare. Astfel, pentru anul 2011 cuantumul plății de reglementare și monitorizare a fost aprobat de Consiliul de Administrație al ANRCETI (hotărârea nr. 31 din 22.10.2010) la nivelul de 0,2 la sută din volumul venitului provenit

din furnizarea serviciilor de comunicații electronice. Executarea bugetului Agenției pentru anul 2010 a fost verificată de compania de audit „Moldauditing”. Aceasta nu a depistat derogări de la normele evidenței contabile și a actelor normative în vigoare. Raportul financiar și raportul de audit privind executarea bugetului ANRCETI pentru anul 2010 au fost prezentate Guvernului către 1 martie 2011.

2

EVOLUȚIA PIEȚELOR DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

1 DESCRIERE GENERALĂ

În 2010, valoarea totală a piețelor de comunicații electronice (de telefonie fixă, telefonie mobilă, acces la Internet, difuzare și retransmisie a programelor audiovizuale) a crescut, față de anul 2009, cu 9,1% și a însumat 6 mld. 142,1 mil. lei. Cele mai semnificative vânzări au fost înregistrate pe piața comunicațiilor mobile – de 3 mld. 454,1 mil. lei – și pe cea a serviciilor de telefonie fixă – de 1 mld. 914,8 mil. lei.

Cele mai mari creșteri au fost atestate pe piața serviciilor de acces la Internet și transmisiuni de date - de 25% - și pe piața de telefonie mobilă – de 13,9%. Totodată, volumul vânzărilor pe piața de telefonie fixă și cea de difuzare și retransmisie a programelor audiovizuale a scăzut cu 0,7% și, respectiv, cu 2,1%.

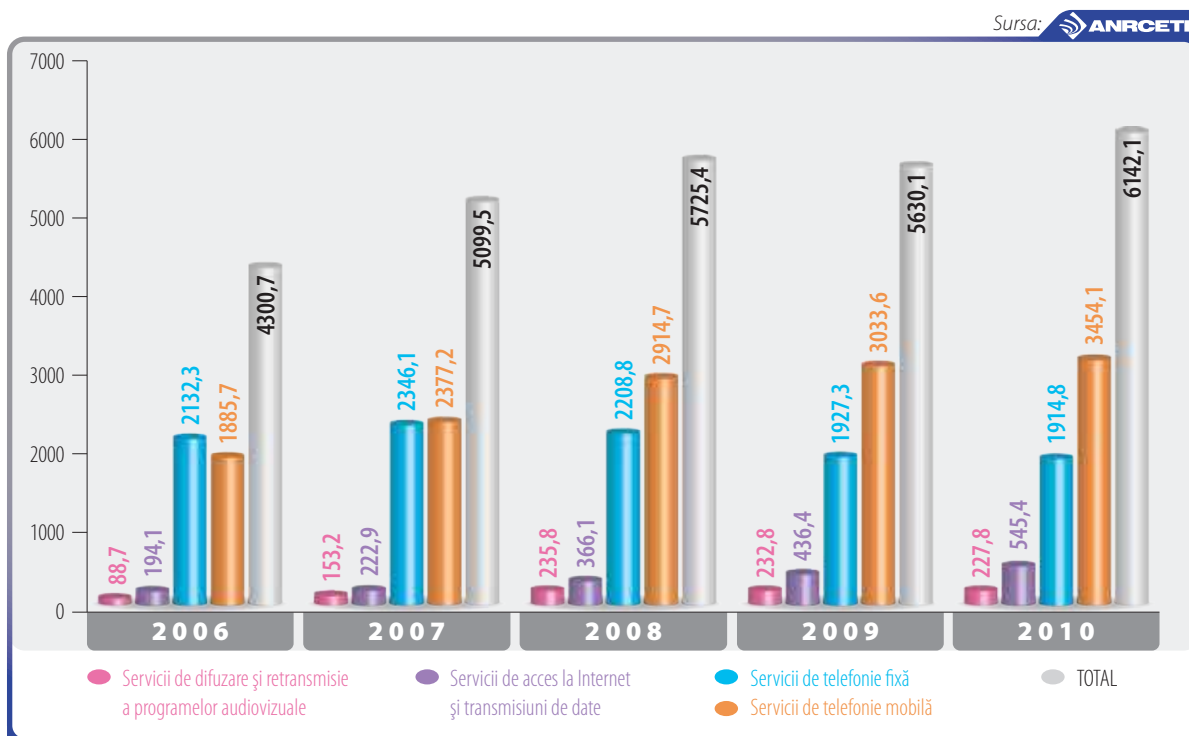


Fig. 1 Evoluția pieței de comunicații electronice, în funcție de volumul vânzărilor, în mil. lei

Urmare a acestei evoluții, ponderea telefoniei mobile în structura pieței de comunicații electronice a crescut cu 2,3 puncte procentuale (p. p.) și a constituit 56,2%, iar serviciile de acces la Internet – cu 1,1 p. p. și au alcătuit 8,9%. Totodată, ponderea telefoniei fixe a scăzut cu 3 p. p. și a constituit 31,2%, iar cea a serviciilor de difuzare și retransmisie a programelor audiovizuale cu 0,4 p. p. și a alcătuit 3,7%.

1.1 Dinamica indicatorilor de bază

Deși vânzările pe cele patru piețe de comunicații electronice au înregistrat trenduri diferite, numărul de utilizatori ai serviciilor furnizate pe aceste piețe a cunoscut o creștere ascendentă. Numărul total de utilizatori ai acestor servicii a sporit, față de 2009, cu 10,9% și a ajuns la 4 mil. 825,9 mii (Figura 3).

Sursa: ANRCETI



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

Sursa: ANRCETI

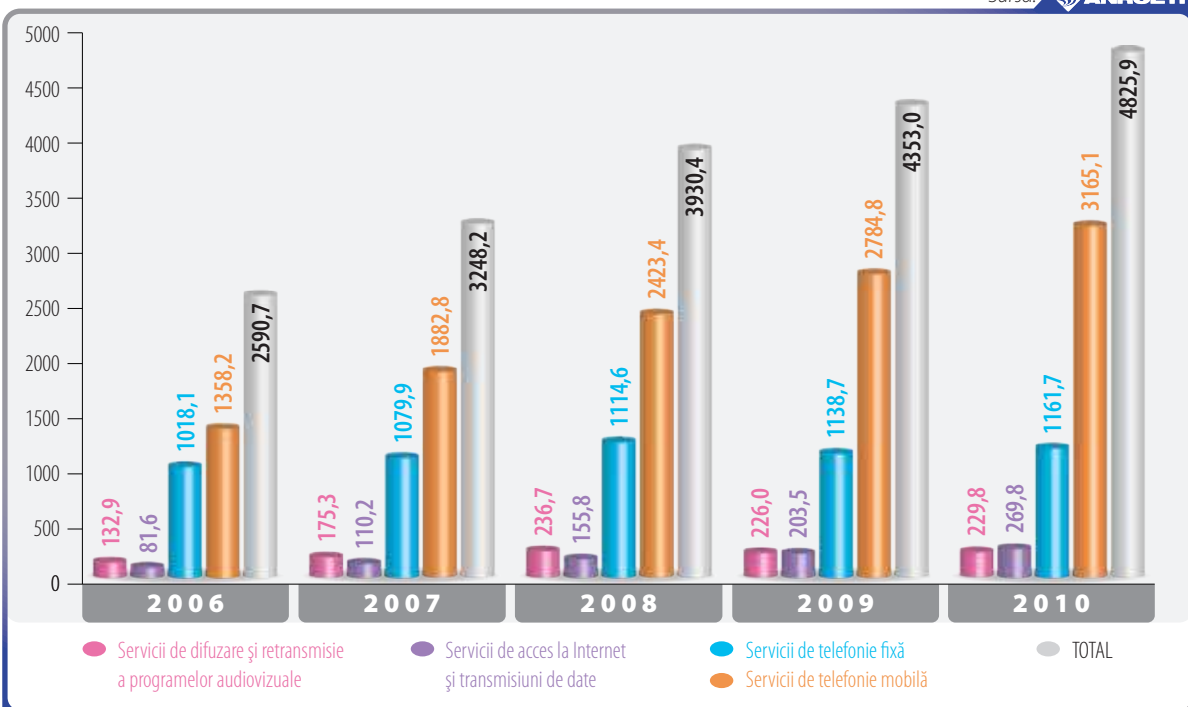


Fig. 3 Evoluția numărului de utilizatori ai serviciilor de comunicații electronice, în mii

Numărul de utilizatori ai serviciilor de acces la Internet la puncte fixe a crescut 32,6%, ai celor de comunicații mobile cu 13,65%, iar ai serviciilor de telefonie fixă și serviciilor TV multicanal s-a majorat cu 1,97% și, respectiv, cu 1,69%.

Din numărul total de utilizatori 65,6% sunt consumatori ai serviciilor de comunicații mobile, 24% - de telefonie fixă, 5,6% - de acces la Internet și 4,8% - ai serviciilor TV multicanal (Figura 4).

Creșterea numărului de utilizatori ai serviciilor furnizate pe cele patru piețe de comunicații electronice a condus la sporirea ratelor de penetrare a acestor servicii, rapor-

Sursa: ANRCETI

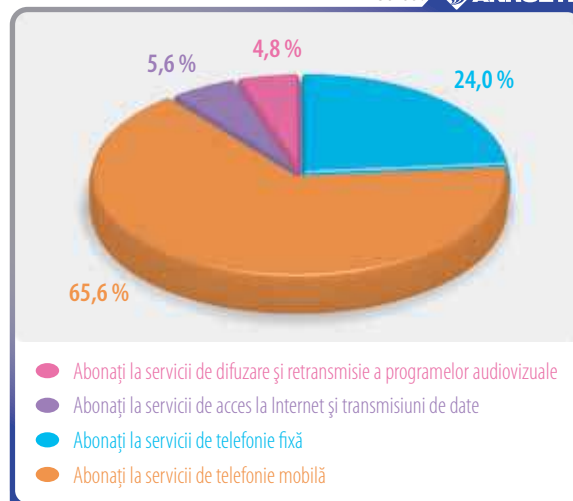


Fig. 4 Structura pieței de comunicații electronice, în funcție de numărul de utilizatori

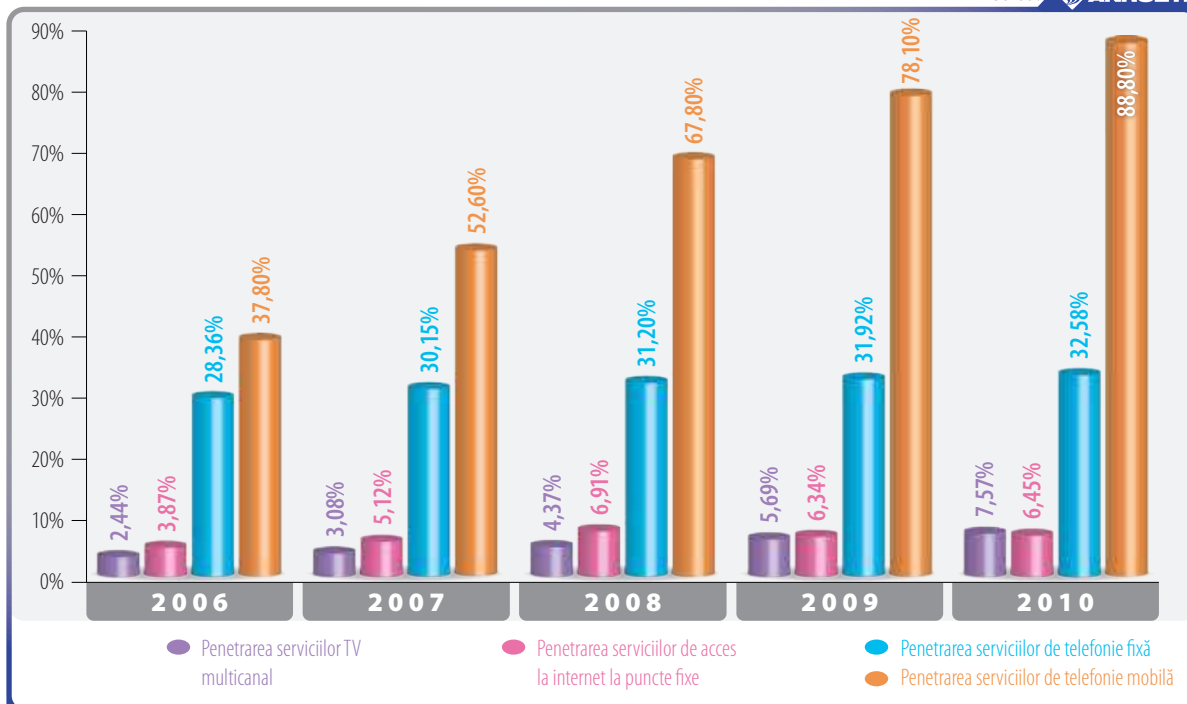


Fig. 5 Ratele de penetrare a serviciilor de comunicații electronice

tate la 100 de locuitori ai republicii. Astfel, rata de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă s-a ridicat la 88,8%, de telefonie fixă – la 32,6%, de acces la Internet la puncte fixe – la 7,6% și a serviciilor TV multicanal – la 6,5%.

1.2 Investiții

Volumul total al investițiilor efectuate în dezvoltarea piețelor de comunicații electronice a scăzut, față de

2009, cu 1,4% și a constituit 1 mld 725 mil. lei. Această evoluție a fost cauzată, în temei, de reducerea semnificativă a investițiilor în rețelele mobile. Volumul acestora s-a micșorat cu 17,2% și a însumat 941,1 mil. lei. Investițiile în rețelele fixe¹, datorită creșterii volumului de alocări în rețelele optice de acces și rețelele magistrale, s-au majorat cu 28% și au constituit 741,4 mil. lei, iar investițiile în rețelele audiovizuale – au crescut cu 24,7% și au alcătuit 42,7 mil. lei (Figura 6).

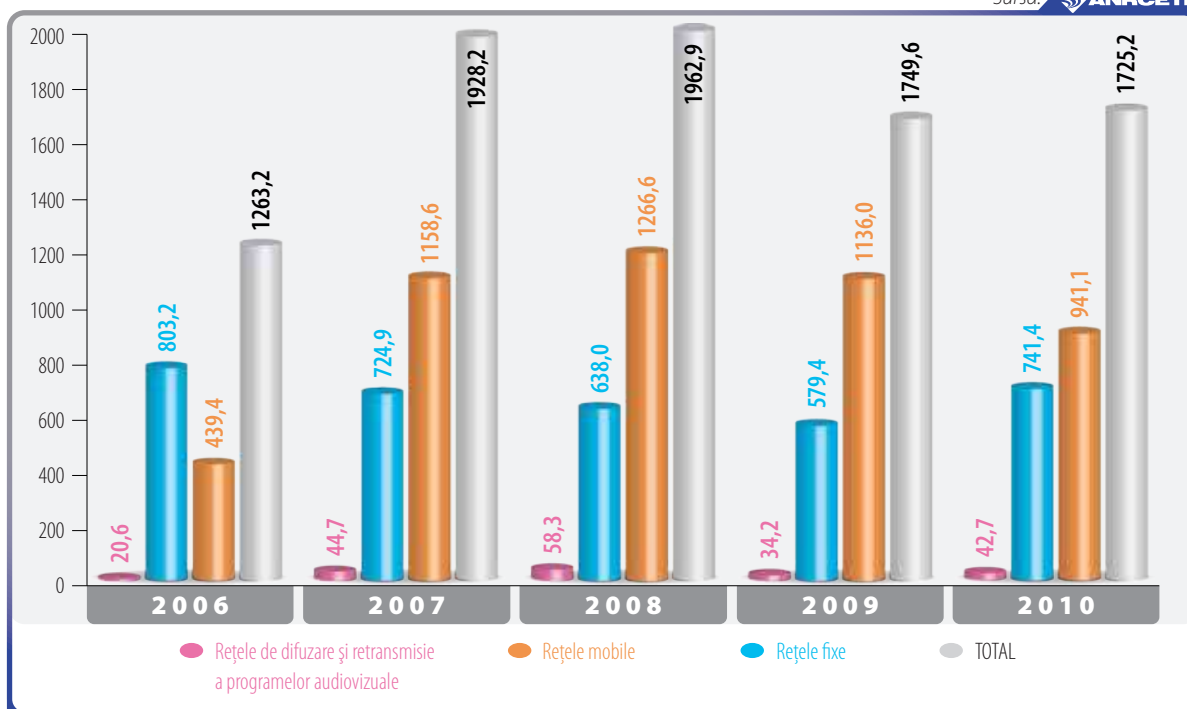


Fig. 6 Evoluția investițiilor efectuate în rețelele de comunicații electronice, în mil. lei

¹ Investițiile în rețelele fixe cuprind alocările în telefonie fixă, în rețelele fixe de transport date și de acces la Internet.

Din volumul total al investițiilor 54,6% au fost efectuate în dezvoltarea serviciilor de comunicații mobile, 43% - în rețelele fixe și 2,5% - a serviciilor de difuzare și re-transmisie a programelor audiovizuale (Figura 7).

Potrivit datelor ANRCETI, în 2010 cei mai mari investitori au fost companiile „Moldtelecom” S.A., „Orange Moldova” S.A. și „Moldcell” S.A., care au asigurat împreună 97,7% din totalul investițiilor. „Moldtelecom” S.A. a investit 976 mil. lei sau 56,6% din totalul investițiilor, „Orange Moldova” S.A. - 443,1 mil. lei sau 25,7%, iar „Moldcell” S.A. - 266,6 mil. lei sau 15,4% din total.

2 TELEFONIE FIXĂ

2.1 Descriere generală

În perioada de raport, pe piața serviciilor de telefonie fixă au activat 17 companii, iar furnizorul principal pe această piață a continuat să fie operatorul istoric „Moldtelecom” S.A.

Comparativ cu anul 2009, volumul total al vânzărilor pe această piață a înregistrat o scădere de 0,66% și a

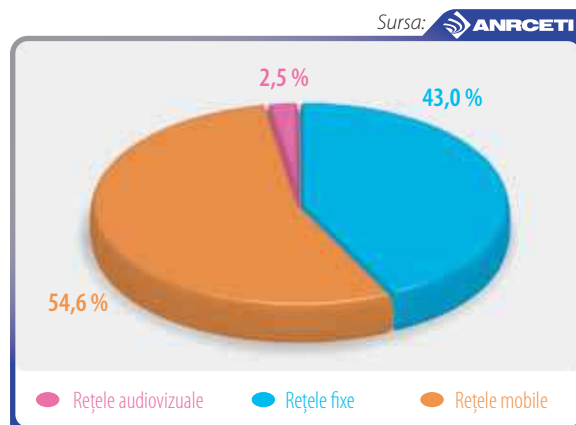


Fig. 7 Destinația investițiilor efectuate în sectorul de comunicații electronice

însumat 1 mld. 915 mil. lei. Vânzările furnizorului istoric „Moldtelecom” S.A. au înregistrat o creștere de 0,09% și s-au cifrat la 1 mld. 893 mil. lei, iar cele ale furnizorilor alternativi s-au redus cu 39,4% și au constituit 22,18 mil. lei. Urmare a acestei evoluții, cota de piață consolidată a furnizorilor alternativi s-a micșorat de la 1,9%, în 2009, la 1,16%, în 2010.

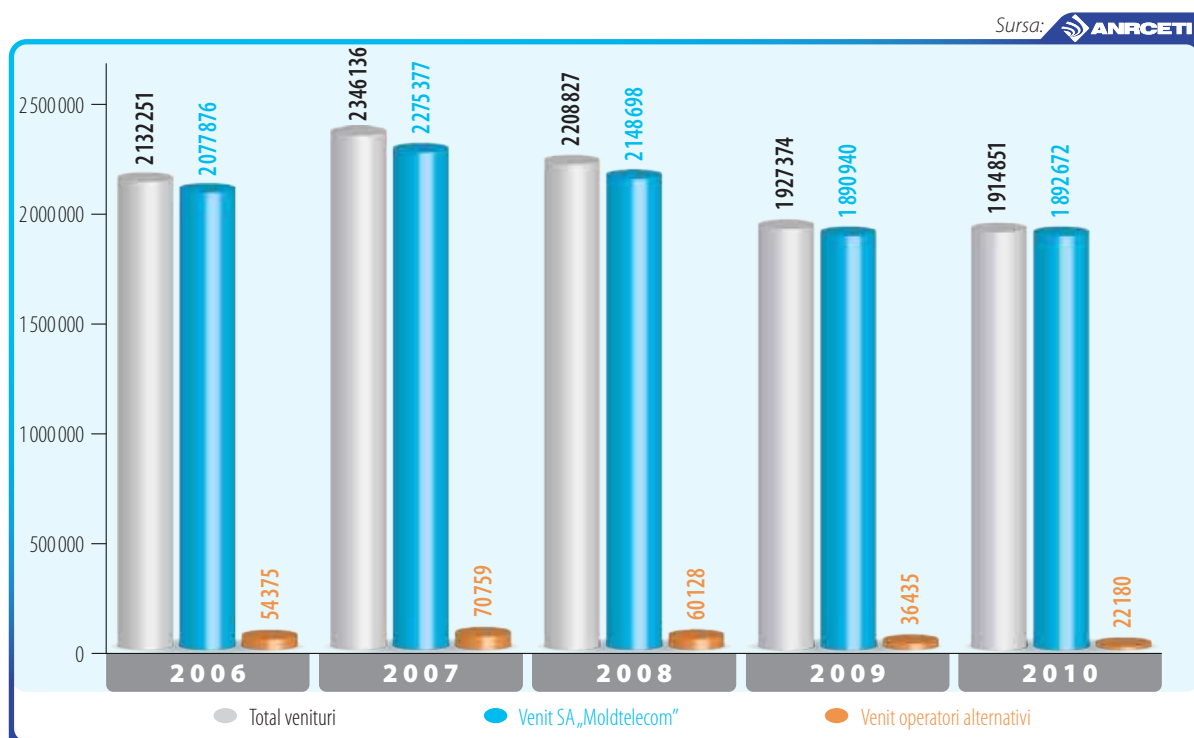


Fig. 8 Evoluția pieței de telefonie fixă, în funcție de cifra de afaceri, în mii lei

Ca și în anii precedenți, în 2010 cea mai mare cotă – de 53,8% – în structura cifrei de afaceri a furnizorilor de servicii de telefonie fixă a revenit veniturilor obținute din apelurile internaționale². Veniturile provenite din apelurile spre rețelele mobile și din abonamente au al-

cătuit 13,3%, iar veniturile obținute din apelurile interurbane și locale - 6,6 %. Cea mai semnificativă scădere au înregistrat veniturile provenite din apelurile spre rețele mobile - de la 16,4%, în 2009, la 13,3%, în 2010 (Figura 9).

²În apeluri internaționale sunt incluse apelurile internaționale efectuate de utilizatorii de telefonie fixă, precum și apelurile internaționale de intrare, inițiate de utilizatorii furnizorilor străini și destinate utilizatorilor din R. Moldova.

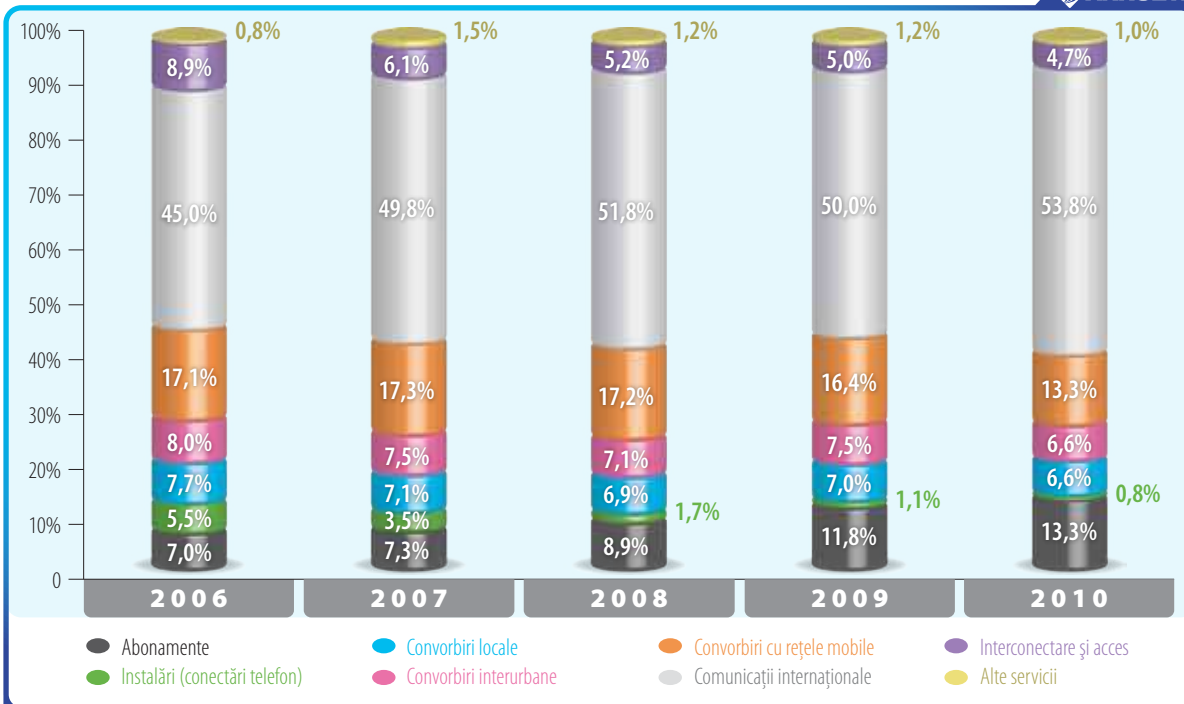


Fig. 9 Structura veniturilor obținute din serviciile furnizate

Valoarea venitului mediu lunar per abonat (ARPU) al furnizorilor de telefonie fixă a înregistrat o creștere de 0,67% și a însumat 143,52 lei. Această creștere pe fundalul scăderii consumului de servicii fixe cu amănuntul se datorează majorării în 2010 cu 11% a tarifelor pentru terminarea apelurilor internaționale.

2.2 Abonați. Rate de penetrare

Numărul abonaților la serviciile de telefonie fixă a crescut, față de 2009, cu 22,4 mii sau cu 1,97% și a atins cifra de 1 mil.161 mii abonați. „Moldtelecom” S.A. a conectat

la rețeaua sa 13,4 mii de abonați noi sau 59,9% din totalul conectărilor nete, iar furnizorii alternativi - circa 9 mii sau 40,1% din totalul conectărilor. La 31.12.2010 operatorul istoric avea 1 mil.123,7 mii abonați, iar furnizorii alternativi - 37,4 mii. Dintre aceștia cei mai mulți abonați i-au avut „Arax-Impex” S.R.L., „Orange Moldova” S.A. și „Sicres” S.R.L. Acești furnizori au deținut cote de piață de 0,97%, 0,77% și, respectiv, 0,28%.

Rata de penetrare a serviciilor de telefonie fixă a sporit cu 0,69 p. p. și a ajuns la 32,6% (Figura 10).

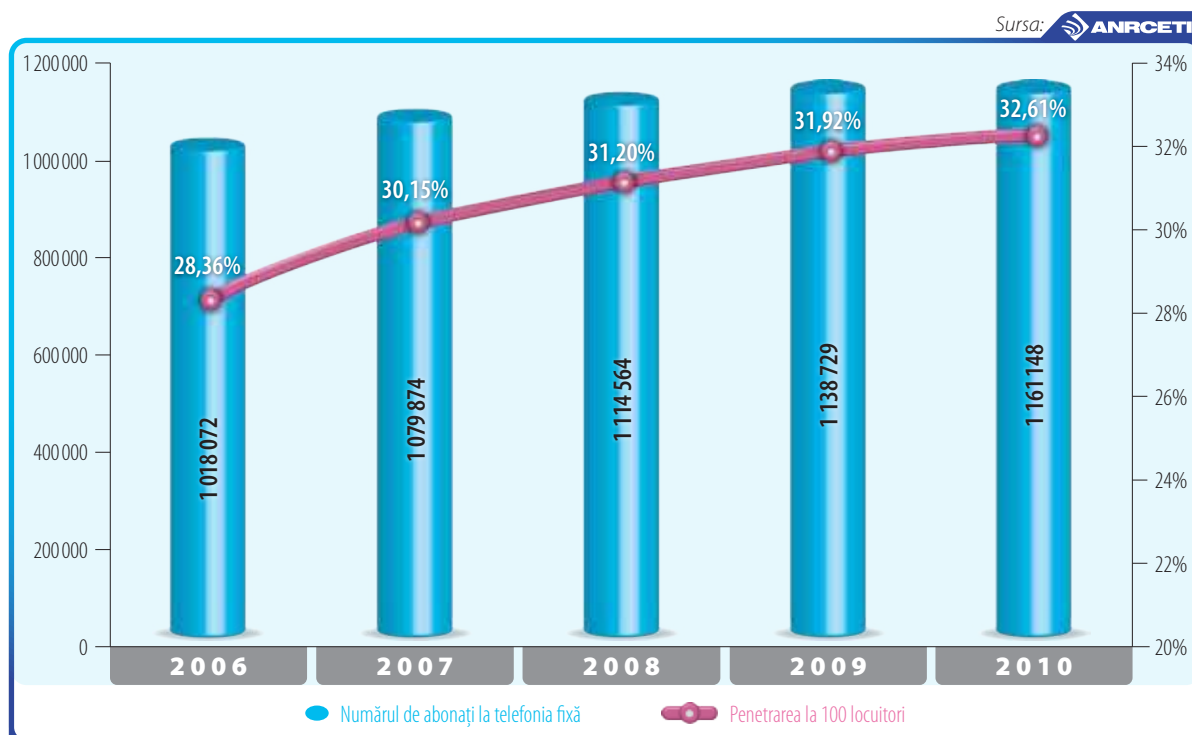


Fig. 10 Numărul de abonați și ratele de penetrare a serviciilor de telefonie fixă

Din cei 1 mil.161 mii de abonați înregistrați la finele anului 2010, 619,8 mii sau 53% sunt domiciliați în localitățile urbane, iar 541,3 mii sau 47% - în cele rurale (Figura 11). Rata de penetrare a serviciilor de telefonie fixă, raportată la 100 de locuitori, a constituit în localitățile urbane – 42%, iar în cele rurale - 25,9%.

În 2010, cota de piață a furnizorului istoric „Moldtelecom” S.A., în funcție de numărul de abonați, a scăzut, față de 2009, cu 0,7 p. p. și a alcătuit 96,8% , iar cea a furnizorilor alternativi a crescut până la 3,2%. (Tabelul 8).

Sursa: ANRCETI

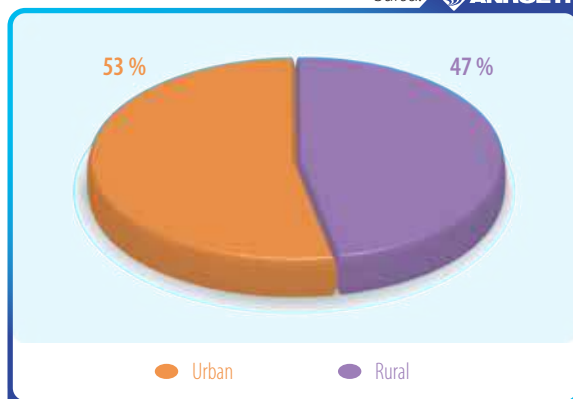


Fig. 11 Numărul abonaților la serviciile de telefonie fixă, în funcție de mediul de reședință

Tab. 8 Cotele de piață ale furnizorilor care dețin, după numărul de abonați, peste 0,1% din piață

Furnizorul	2006	2007	2008	2009	2010
Moldtelecom	98,64%	97,87%	97,67%	97,50%	96,80%
Arax-Impex	0,28%	0,62%	0,64%	0,83%	0,97%
Sicres	0,30%	0,58%	0,56%	0,42%	0,28%
Riscom	0,24%	0,28%	0,29%	0,30%	0,29%
Calea Ferată din Moldova	0,43%	0,44%	0,36%	0,29%	0,28%
Orange Moldova	0,08%	0,10%	0,33%	0,26%	0,77%

Sursa: ANRCETI

2.3 Trafic

În anul de referință, volumul total al traficului în rețelele de telefonie fixă s-a micșorat, față de 2009, cu 12,48% și a constituit 3 mld. 858 mil. minute (Figura 12). Această descreștere a fost cauzată de diminuarea

volumului majorității tipurilor de trafic. Astfel, traficul în rețelele proprii ale furnizorilor de telefonie fixă s-a redus cu 9,13%, cel de interconectare - cu 38%, iar cel internațional - cu 5,2%.

Sursa: ANRCETI

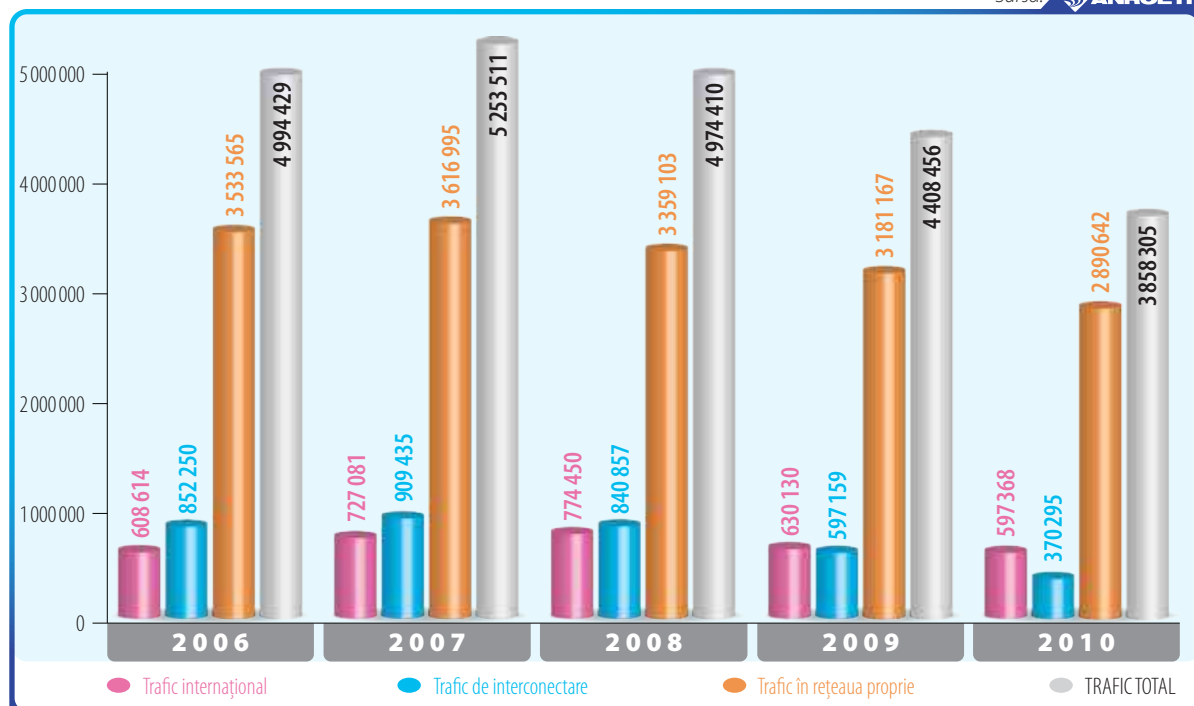


Fig. 12 Evoluția traficului pe piața telefoniei fixe, în mii minute

Dinamica traficului arată că telefonul fix este preponderent utilizat de abonați pentru comunicații cu numere din rețelele fixe. Ponderea cea mai mare în tra-

ficul total de voce realizat în rețelele publice de telefonie fixă – de circa 75% – o deține traficul din cadrul rețelelor fixe (Figura 13).

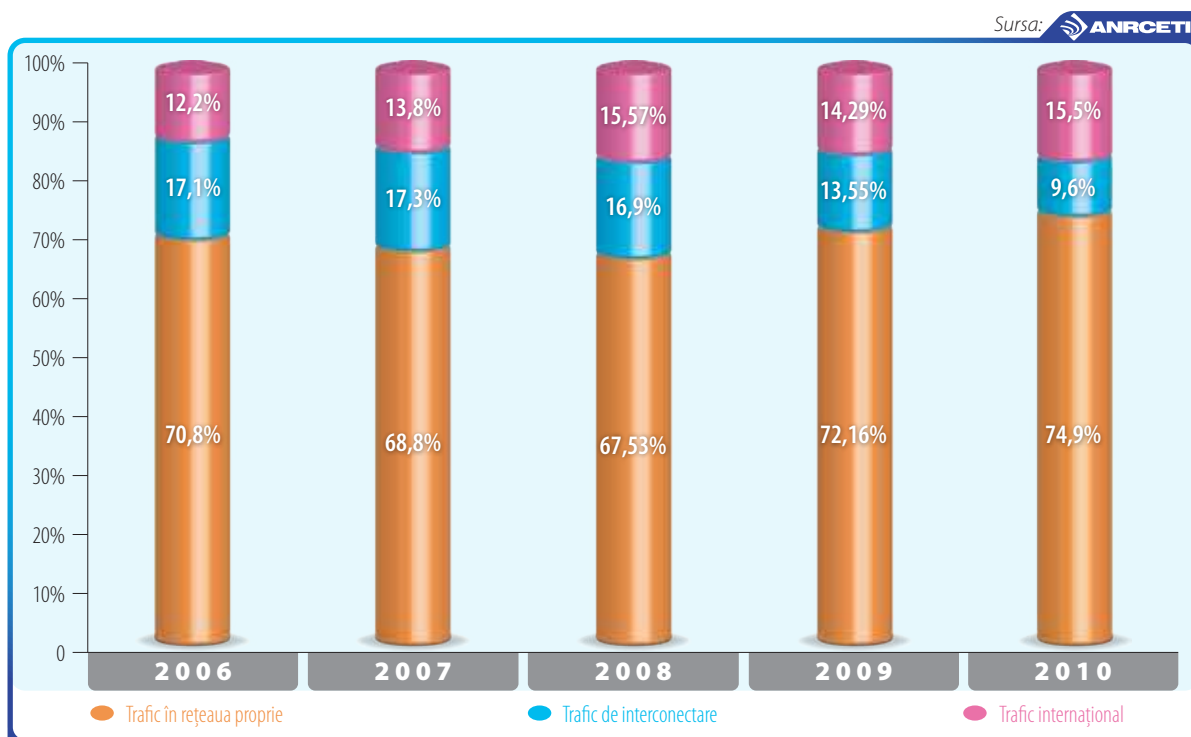


Fig. 13 Evoluția structurii traficului în rețelele fixe

3 TELEFONIE MOBILĂ

3.1 Descriere generală

În anul 2010, pe piața de telefonie mobilă au activat trei furnizori: „Orange Moldova” S.A., „Moldcell” S.A., în standardele GSM și UMTS, și „Moldtelecom” S.A., sub marca comercială „Unite”, în standardele CDMA 2000

și UMTS (Tabelul 2). „Moldtelecom” S.A. a lansat rețeaua sa de comunicații mobile în standardul UMTS în 2010. Titularul celei de-a patra licențe pentru furnizarea serviciilor de telefonie mobilă în standardul GSM – „Eventis Mobile” S.R.L. – nu a activat pe motiv că se afla în proces de insolabilitate.

Tab. 9 Furnizorii de servicii publice de telefonie mobilă și tehnologiile utilizate de aceștia

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

Sursa: ANRCETI

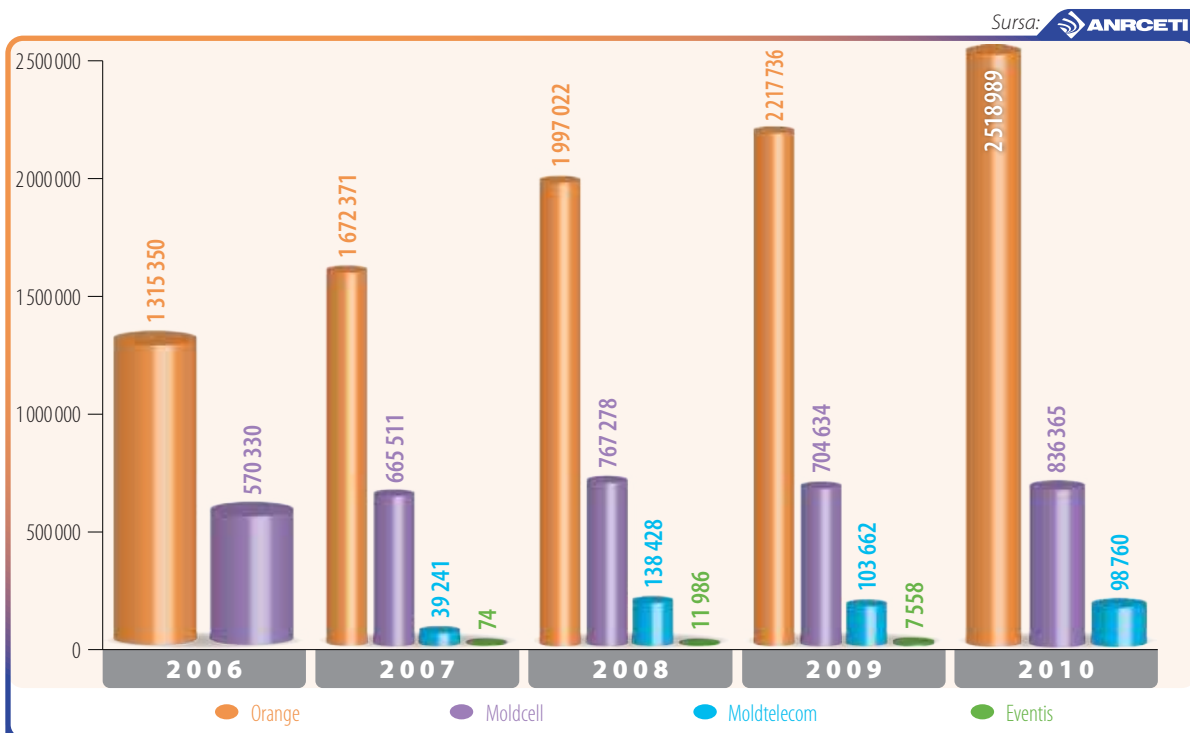


Fig. 14 Evoluția cifrei de afaceri a furnizorilor de telefonie mobilă, în mii lei

Volumul total al vânzărilor înregistrate în 2010 de cei trei furnizori a sporit, față de 2009, cu 420,5 mil. lei sau cu 13,86% și a depășit cifra de 3 mld. 454,1 mil. lei. Vânzările „Moldcell” S.A. s-au majorat cu 18,7% și au însumat 836,4 mil. lei, iar cele ale „Orange Moldova” S.A. - cu 13,6% și au ajuns la 2 mld. 519 mil. lei. Cifra de afaceri

a „Moldtelecom” S.A. s-a micșorat cu 4,7% și a alcătuit circa 98,8 mil. lei. (Figura 14).

În funcție de cifra de afaceri, „Orange Moldova” S.A. a deținut, în 2010, o cotă de piață de 72,93%, „Moldcell” S.A. - de 24,21% și „Moldtelecom” S.A. - de 2,86%.

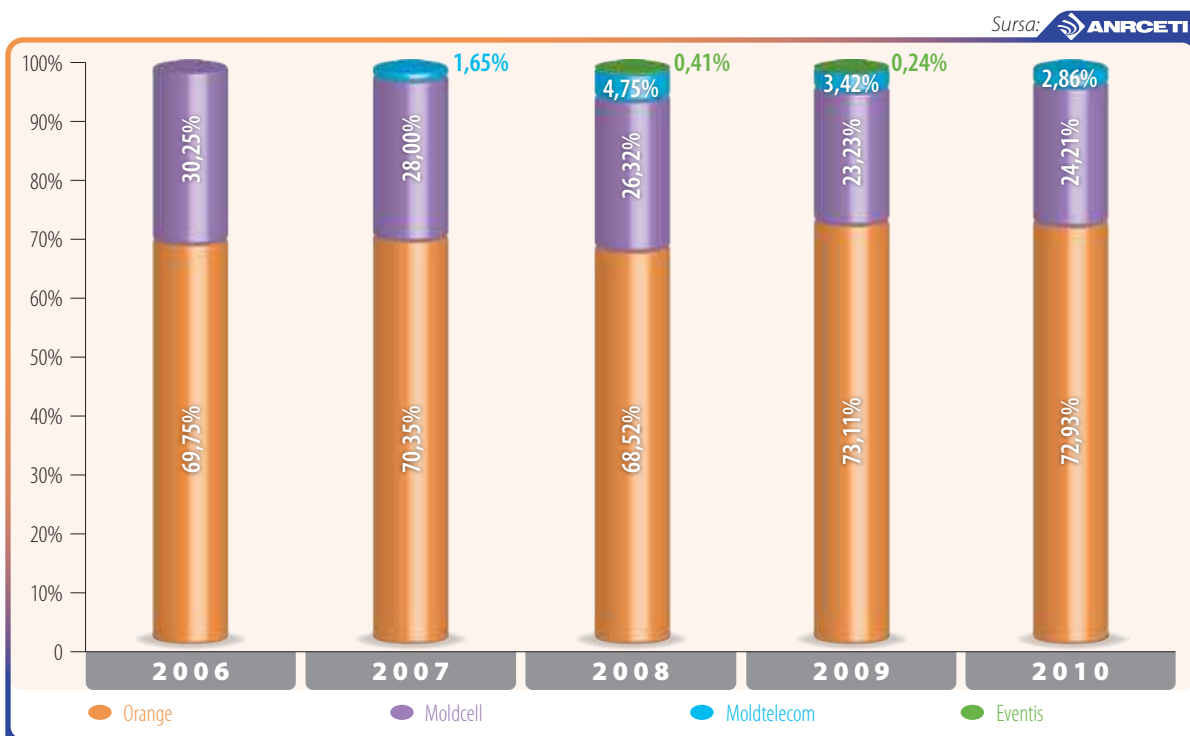


Fig. 15 Structura pieței, în funcție de cifra de afaceri

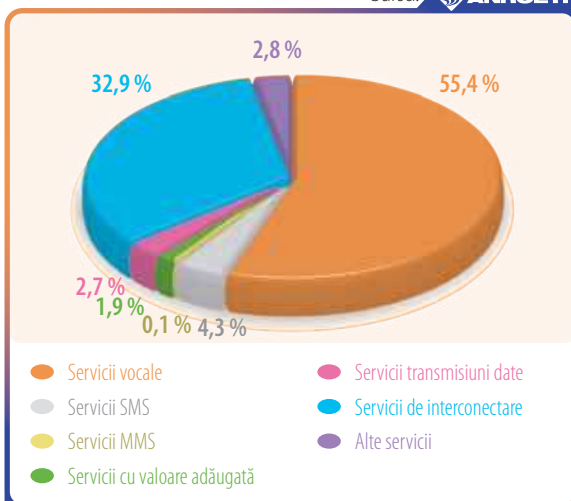


Fig. 16 Structura cifrei de afaceri înregistrată de furnizorii de telefonie mobilă

Cea mai semnificativă cotă - de 55,4% - din volumul total al veniturilor înregistrate pe piața de comunicații mobile a revenit vânzărilor de servicii vocale. Veniturile obținute din serviciile de interconectare au alcătuit 32,9%, iar cele provenite din alte servicii - 11,7% (Figura 16).

Venitul mediu lunar per utilizator (ARPU) s-a micșorat cu 0,3 lei: de la 97,1 lei, în 2009, la 96,8 lei, în 2010. Unicul furnizor care a reușit să obțină o creștere a acestui indicator - de 2,5% - a fost „Orange Moldova” S.A. Cei alți doi furnizori au înregistrat un ARPU mai mic decât în 2009. (Figura 17).

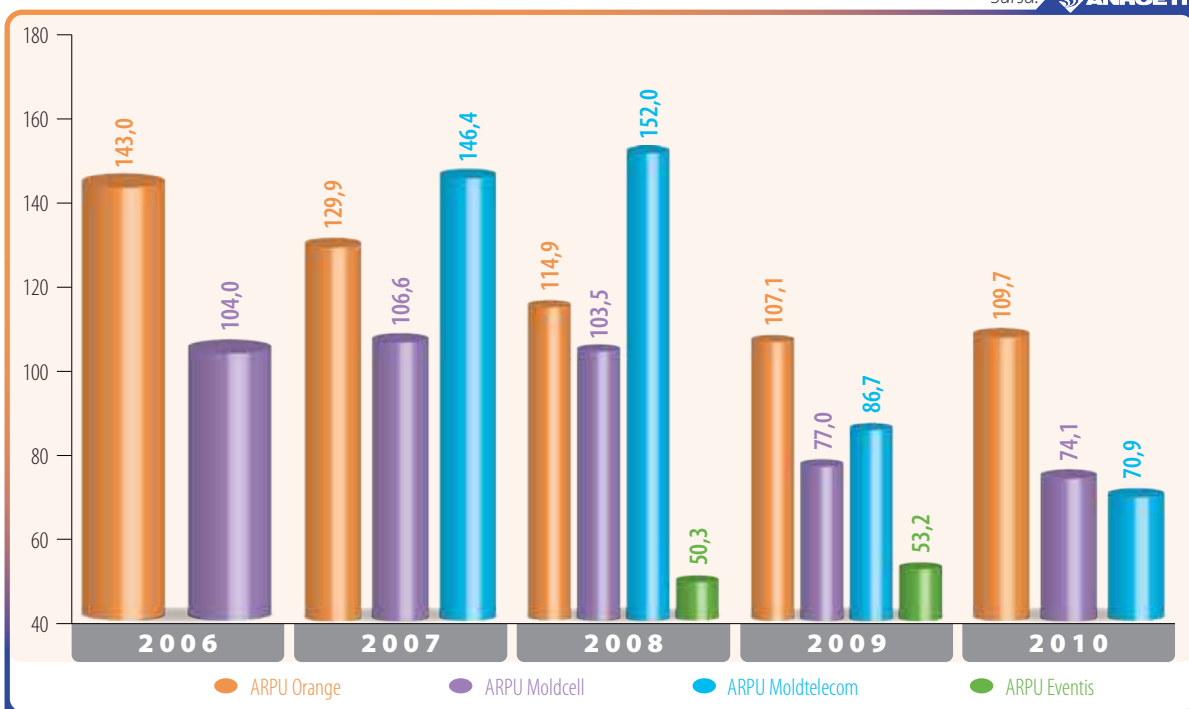


Fig. 17 Evoluția venitului mediu per utilizator (ARPU), în lei moldovenești

Conform datelor prezentate de furnizori, la 31.12.2010 „Orange Moldova” S.A. acoperea cu semnal radio 99,0% din teritoriul republicii și 99,5% din populație,

„Moldcell” S.A. - 97,2% și, respectiv, 96,8%, „Moldtelecom” S.A. - 97,0% din teritoriul și, respectiv, 94,6% din populație (Figura 18 și 19).

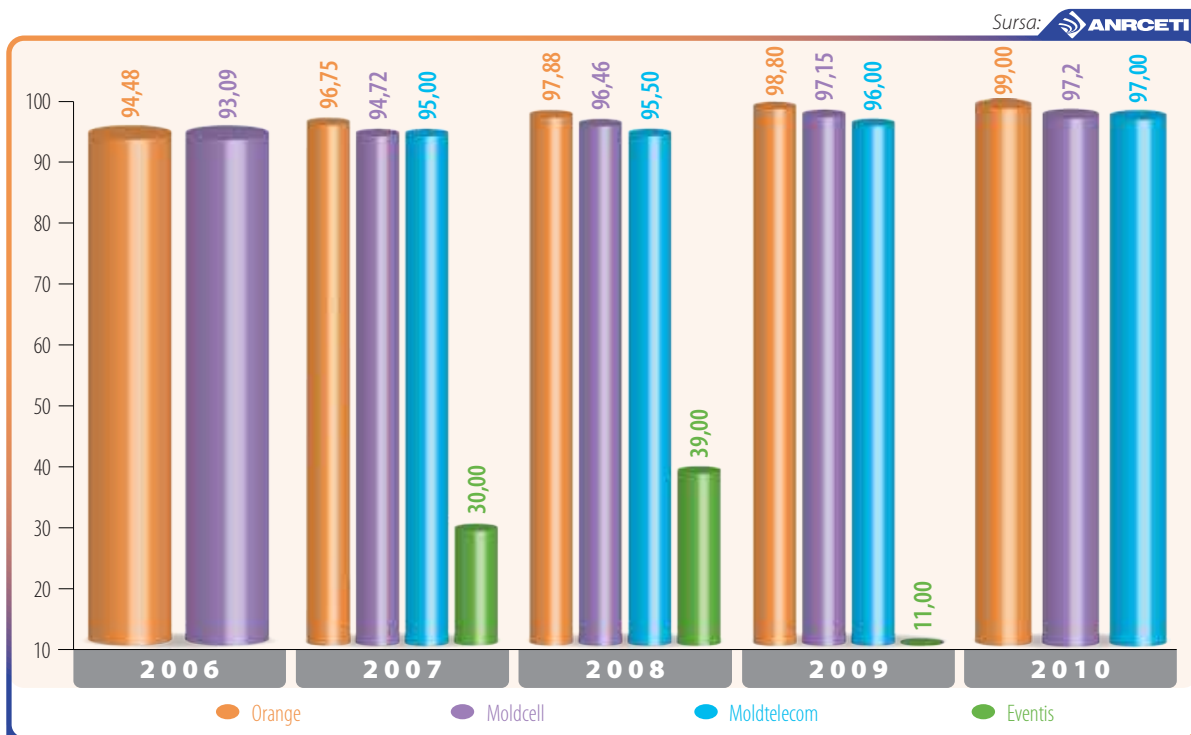


Fig. 18 Evoluția gradului de acoperire a teritoriului, în %

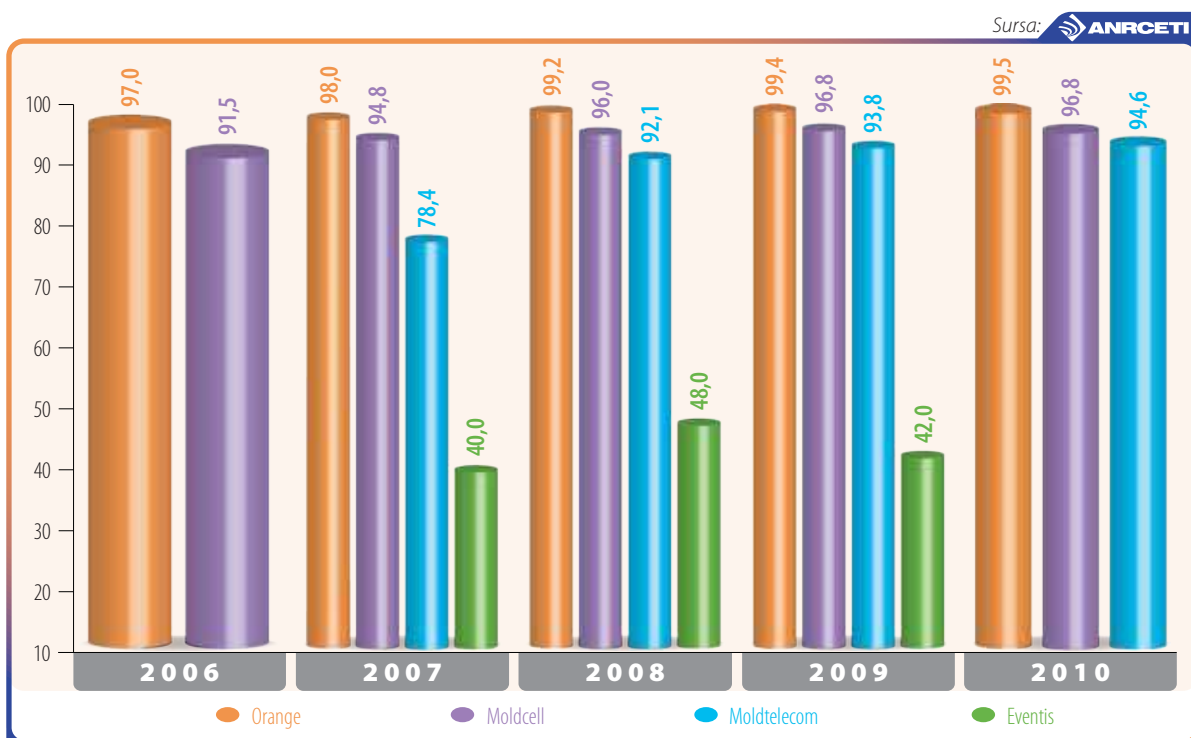


Fig. 19 Evoluția gradului de acoperire a populației, în %

3.2 Utilizatori. Rate de penetrare

În 2010 a continuat creșterea ascendentă a bazei de utilizatori ai serviciilor de telefonie mobilă. Nu-

mărul acestora a sporit, față de 2009, cu 13,65% și a depășit 3 mil. 165,1 mii, iar rata de penetrare a serviciilor date a crescut cu 10,7 p.p și a ajuns la 88,8% (Figura 20).

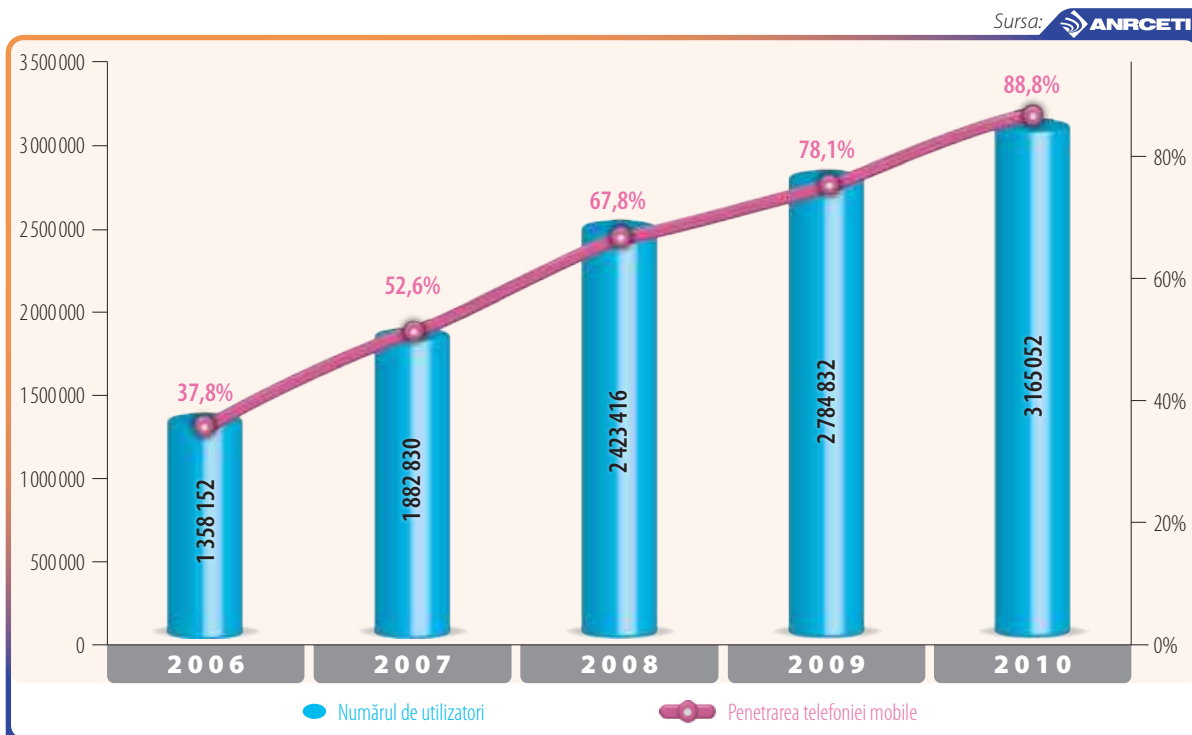


Fig. 20 Numărul utilizatorilor și ratele de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă

În perioada de raport, cel mai mare număr de utilizatori noi conectați la rețeaua proprie – circa 188,2 mii – a înregistrat „Moldcell” S.A.. La 31.12.2010 numărul total al utilizatorilor acestui furnizor a depășit cifra de 1 mil.

și a ajuns la 1 mil. 34,2 mii. Numărul utilizatorilor „Orange Moldova” S.A. a crescut cu 173,6 mii și a atins cifra de 2 mil., iar a „Moldtelecom” S.A. – cu 30,2 mii și s-a ridicat la 131,2 mii. (Figura 21).

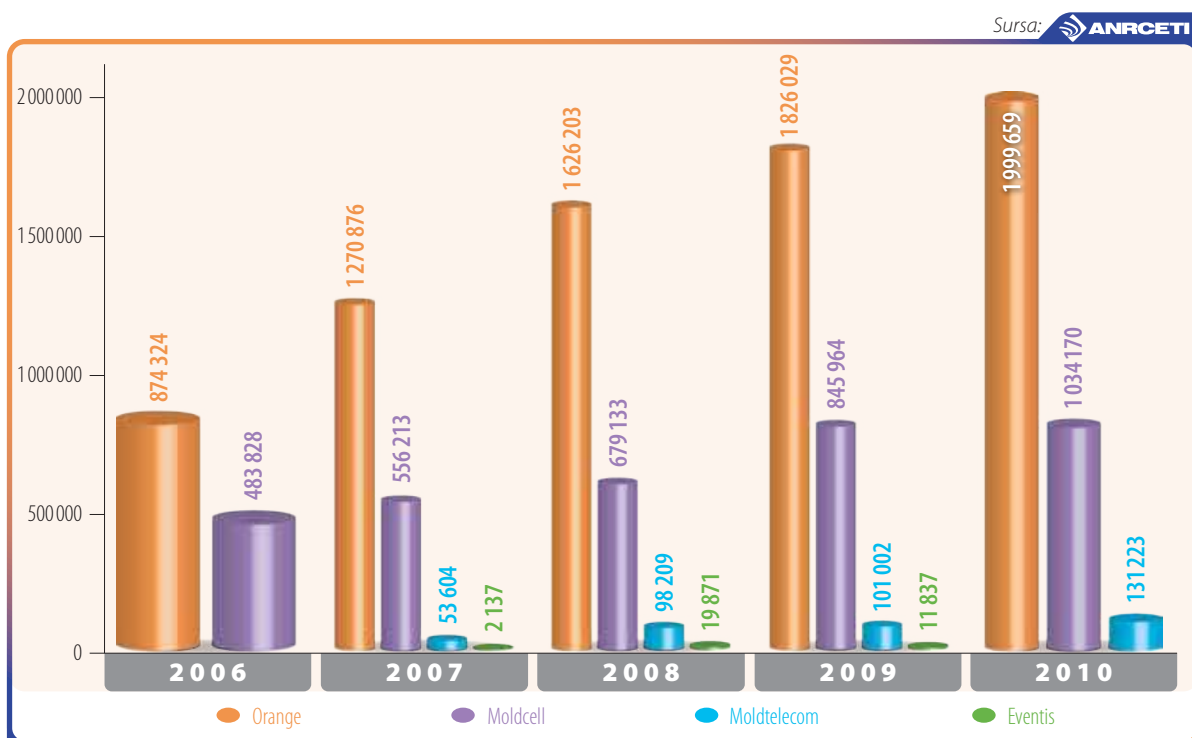


Fig. 21 Evoluția numărului de utilizatori de telefonie mobilă per furnizor

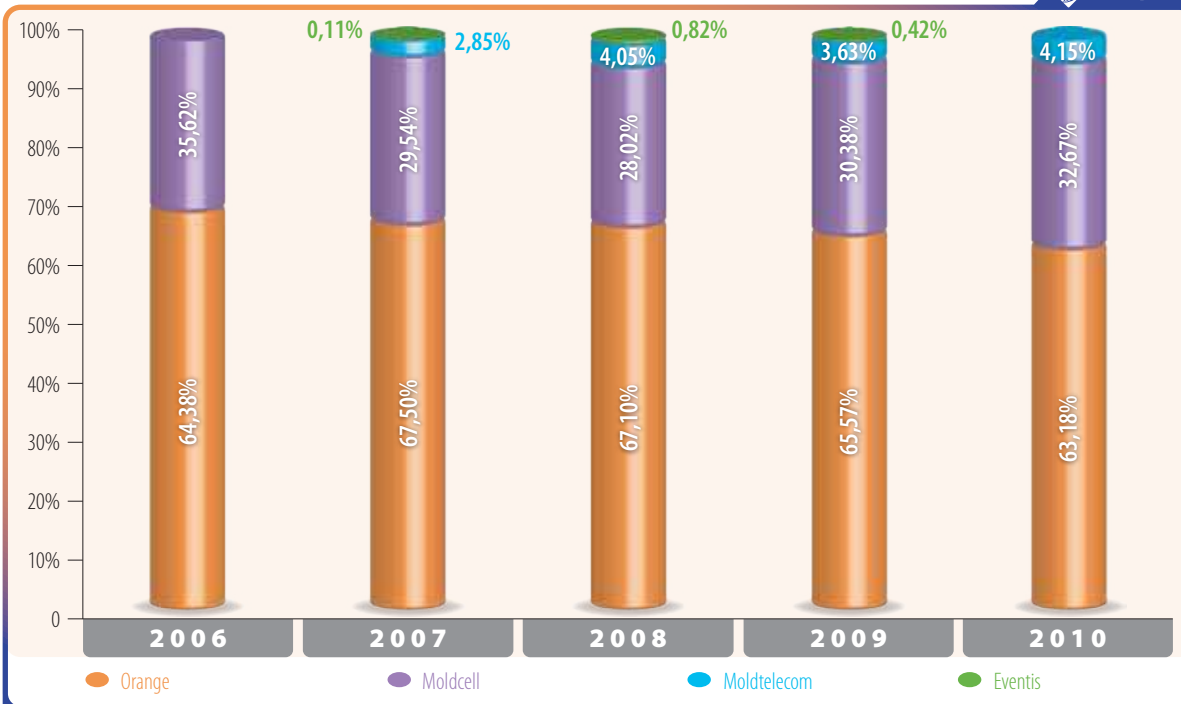


Fig. 22 Structura pieței, în funcție de numărul de utilizatori

După numărul de utilizatori cea mai semnificativă cotă de piață – 63,18% - a continuat să fie deținută de „Orange Moldova” S.A. Comparativ cu 2009, cota de piață a acestui furnizor s-a redus cu 2,39 p.p. Totodată, cota de piață a „Moldcell” S.A. a crescut cu 2,29 p.p. și a ajuns la 32,7%, iar cea a „Moldtelecom” S.A. – cu 0,52 p.p. și a alcătuit 4,15% (Figura 22).

În 2010 trendul de creștere a utilizatorilor serviciilor de telefonie mobilă în bază de abonamente a devenit mai pronunțat. Numărul acestora, raportat la numărul total al utilizatorilor de telefonie mobilă, a sporit, față de 2009, cu 2,8 p.p. și a ajuns la 30,5% (Figura 23).



Fig. 23 Structura pieței, în funcție de tipul utilizatorilor

3.3 Trafic

În 2010, pentru prima dată, volumul total al traficului de voce în rețelele mobile l-a depășit pe cel din rețelele fixe. Acesta a crescut, față de 2009, cu

18,5% și a depășit cifra de 4,10 mld. minute. Toate categoriile de trafic în rețelele mobile, cu excepția traficului din aceste rețele spre rețelele fixe, au înregistrat creșteri în raport cu anul 2009. Traficul

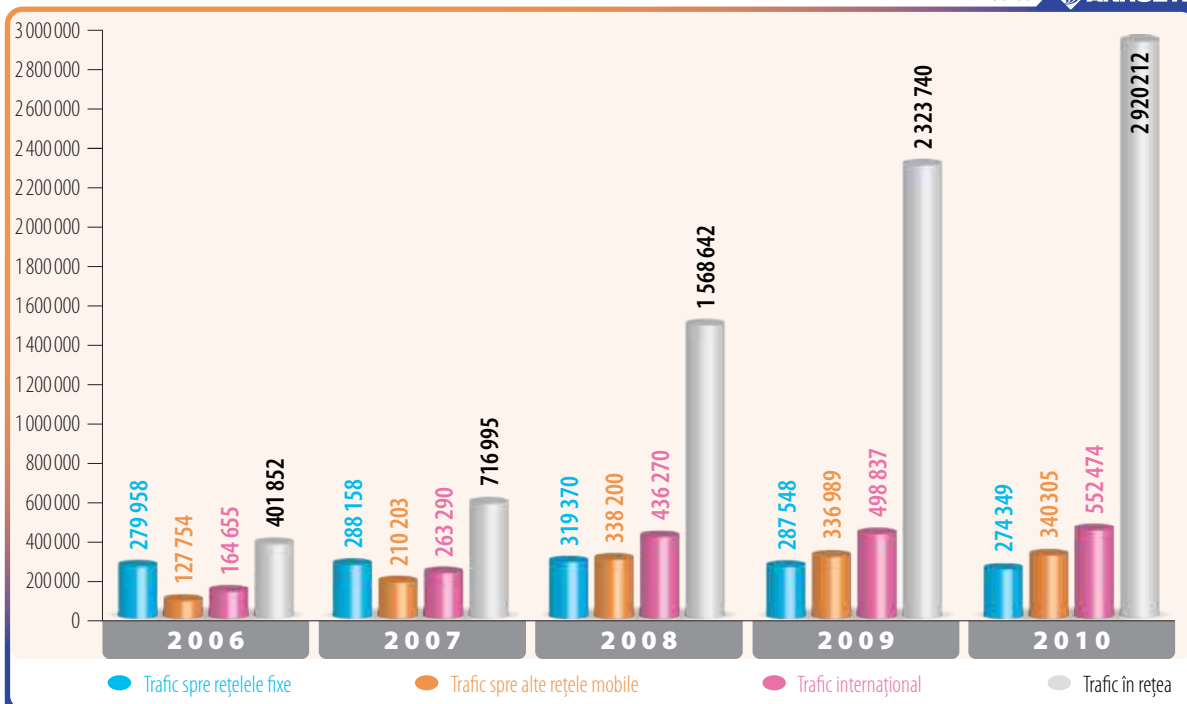


Fig. 24 Evoluția traficului în rețelele mobile, în mii minute

spre rețelele fixe a scăzut al doilea an consecutiv (Figura 24).

Diminuarea traficului spre rețelele fixe (de intrare și ieșire) este 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 79,6% din traficul înregistrat în rețelele mobile. Ponderea traficului în rețea (în interiorul rețelei mobile ce aparține unui furnizor) a crescut, față de anul 2009, cu 4,1 p. p. și a constituit 71,3% din volumul total al traficului în rețelele mobile (Figura 25).

În structura traficului total originat în rețeaua mobilă proprie cea mai semnificativă pondere a apelurilor în rețea – de 87% - a fost înregistrată de „Orange Moldova” S.A. În rețeaua „Moldcell” S.A. aceasta a constituit 77%, iar în rețeaua „Moldtelecom” S.A. – 28%.

Numărul mesajelor (SMS) expediate prin rețelele mobile au scăzut al doilea an consecutiv. În 2010 această diminuare a constituit 3%. Ea este determinată în mare parte de substituția mesajelor SMS cu apelurile vocale și cu comunicațiile bazate pe Internet.

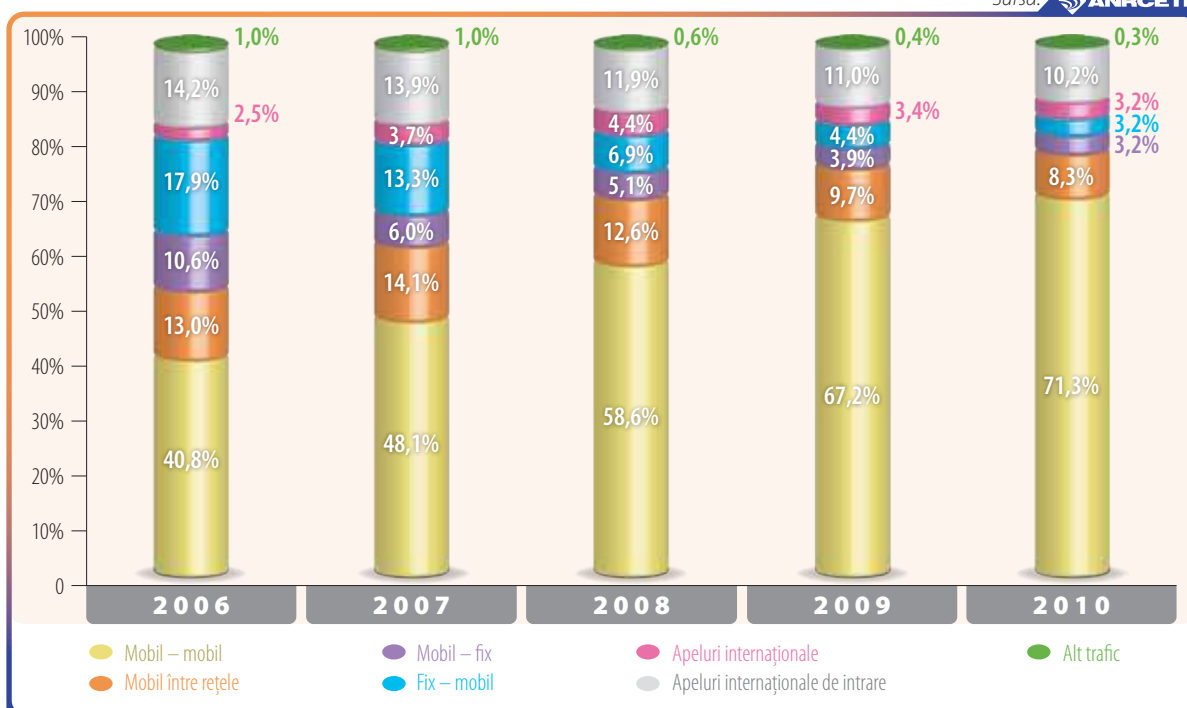


Fig. 25 Structura traficului în rețelele mobile

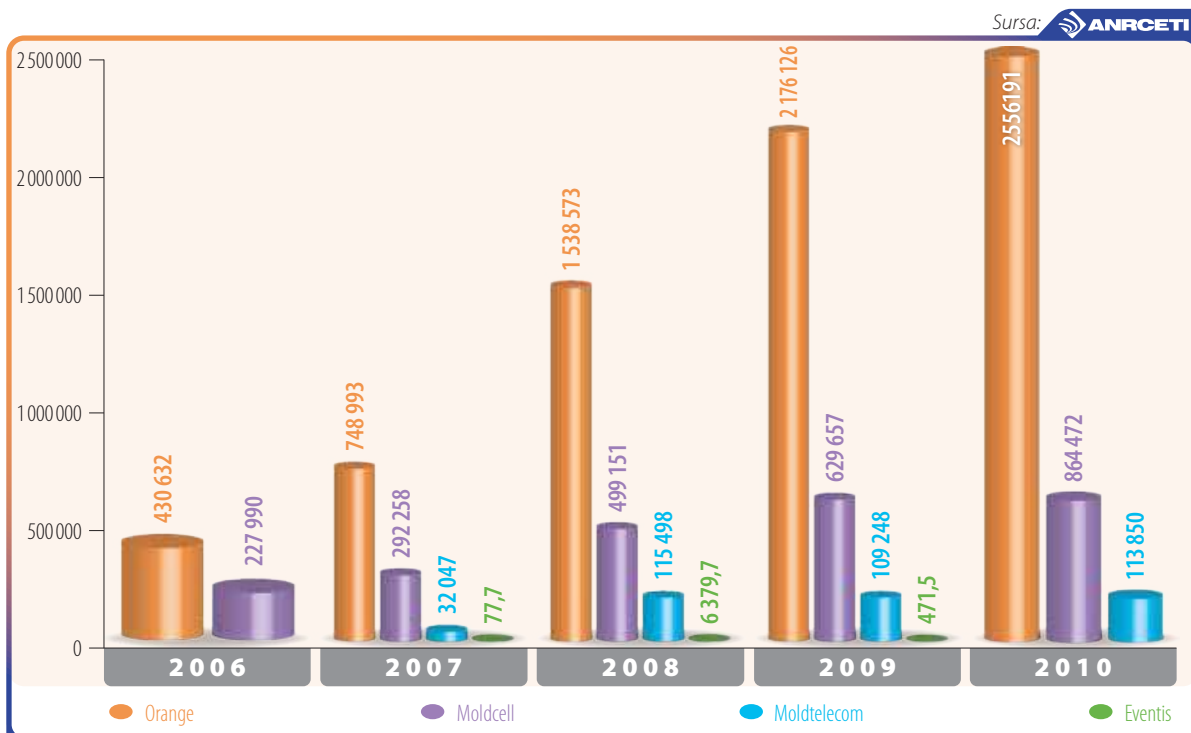


Fig. 26 Volumul de trafic originat în rețelele furnizorilor mobili, în mii minute

Totodată, numărul mesajelor expediate prin rețeaua „Moldcell” S.A a crescut cu 27,8% (Figura 27).

3.4 Servicii multimedia mobile

În anul de referință, numărul total al utilizatorilor de servicii multimedia furnizate în baza tehnologiilor GPRS/EDGE, CDMA 2000 1x EV-DO și HSPA, inclusiv de acces la Internet prin rețelele mobile, a crescut, față de 2009, cu 18,0% și a constituit 2 mil. 414 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 de telefonie mobilă. Odată cu creșterea numărului de utilizatori ai serviciilor multimedia, numărul total al mesajelor MMS a scăzut, față de 2009, cu 23% și a alcătuit 3,4 mil.

Alte date despre serviciile de acces mobil în bandă largă sunt expuse în capitolul următor al Raportului.

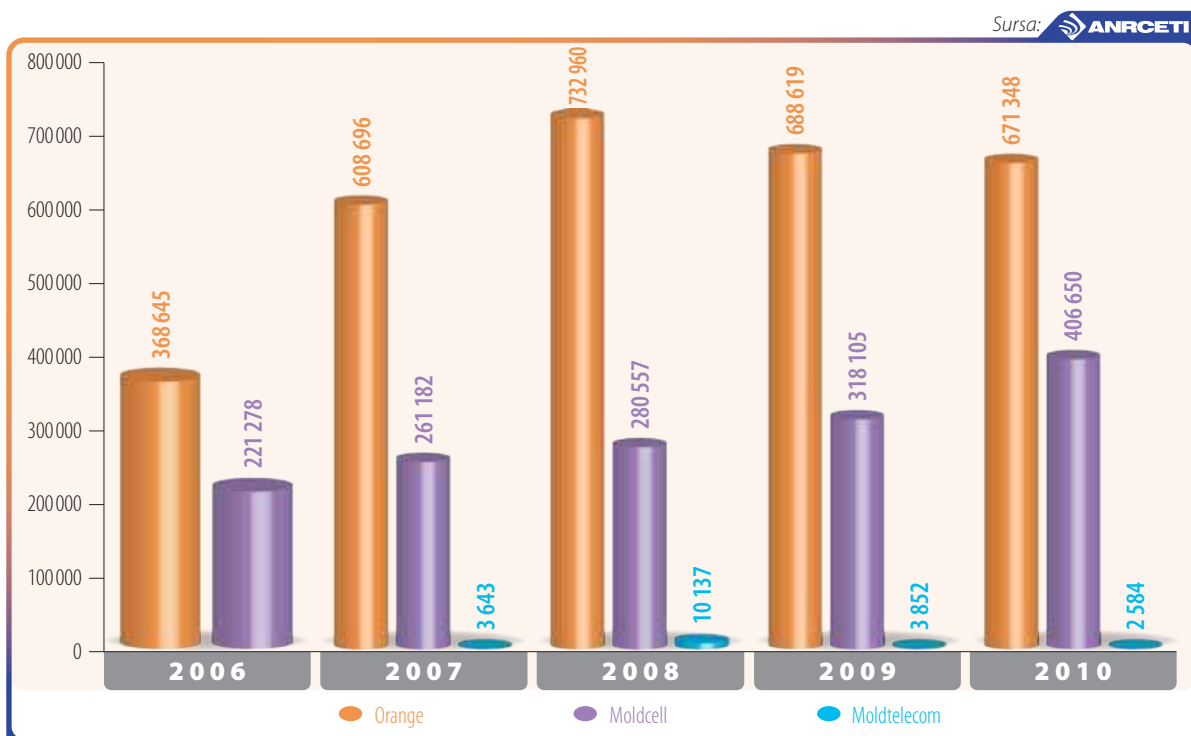


Fig. 27 Evoluția numărului de SMS expediate prin rețelele mobile, în mii

4 ACCES LA INTERNET ȘI TRANSMISIUNI DE DATE

4.1 Descriere generală

În 2010, pe piața serviciilor de acces la Internet și transmisiuni de date au activat 54 de furnizori. Volumul total al vânzărilor pe această piață a crescut, față de 2009, cu 25% și a alcătuit 545,43 mil. lei. Cele mai semnificative creșteri ale vânzărilor pe piața dată au fost înregistrate

de „Moldtelecom” S.A. și „Starnet” S.R.L. Cifra de afaceri a „Moldtelecom” S.A. a crescut cu 16,5% și a însumat 348,2 mil. lei, iar cea a „Starnet” S.R.L. - cu 95% și a ajuns la 79,0 mil. lei. „Orange Moldova” S.A. a înregistrat pe această piață un volum de vânzări de 22,7 mil. lei, cu 4,7% mai puțin decât în anul 2009 (Figura 28).

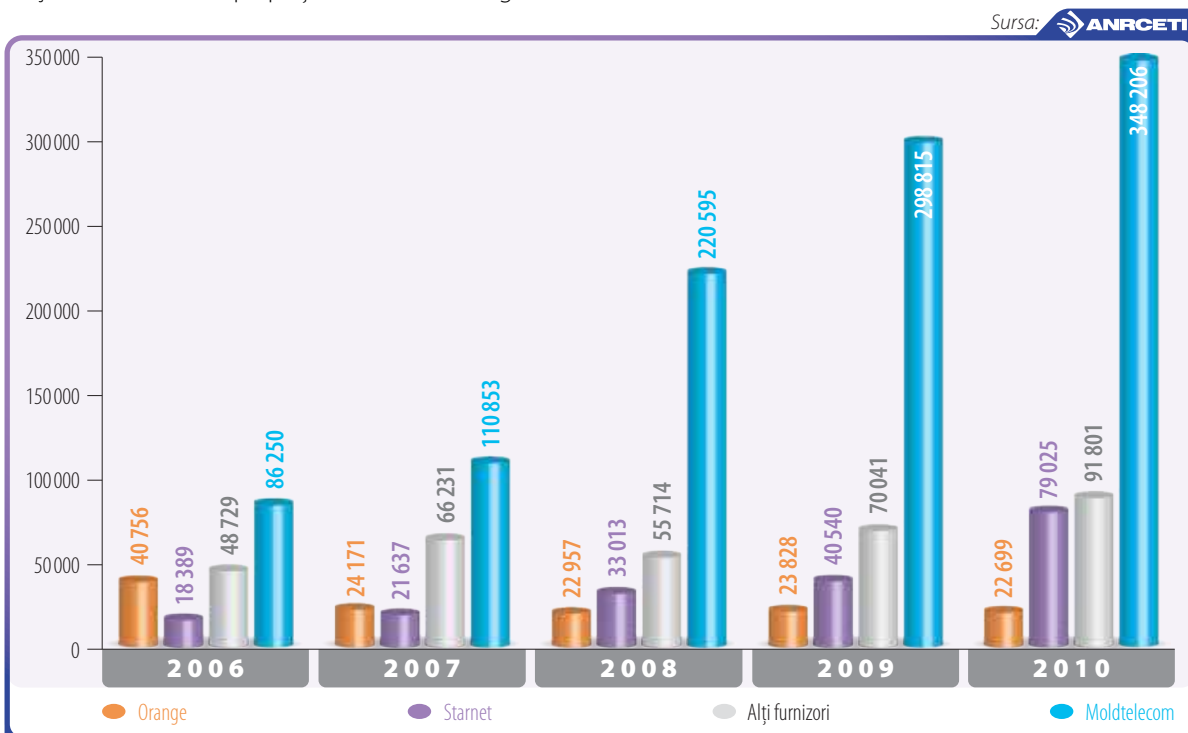


Fig. 28 Structura pieței, în funcție de cifra de afaceri, în mii lei

În urma acestei evoluții cota de piață a „Starnet” S.R.L. a crescut cu 5,2 p.p. și a ajuns la 14,6%, cota „Moldtelecom” S.A. s-a micșorat cu 4,7 p. p. și a alcătuit 64,3%, iar

cea a „Orange Moldova” S.A. s-a redus cu 1,3 p. p. și a constituit 4,2% (Figura 29).

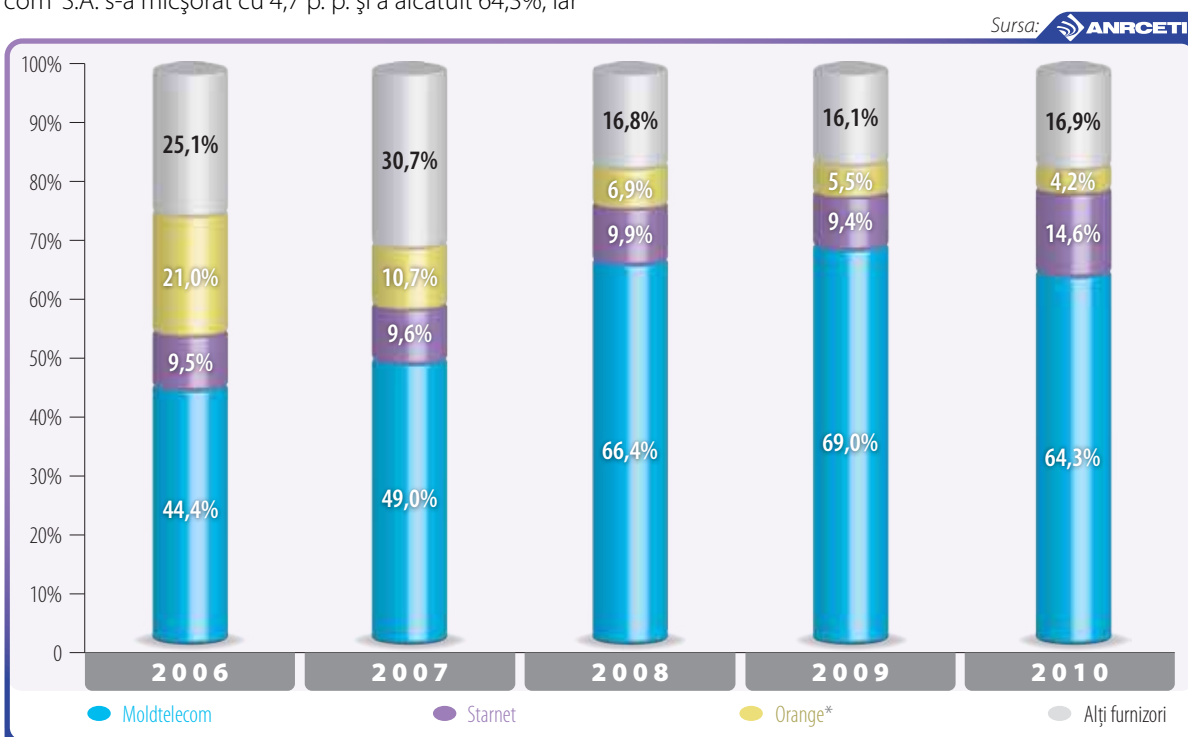


Fig. 29 Cotele de piață ale furnizorilor, în funcție de cifra de afaceri

* Datele din anii 2006-2008 reflectă situația „Telemidia Group” S.A., achiziționată ulterior de către „Orange Moldova” S.A.

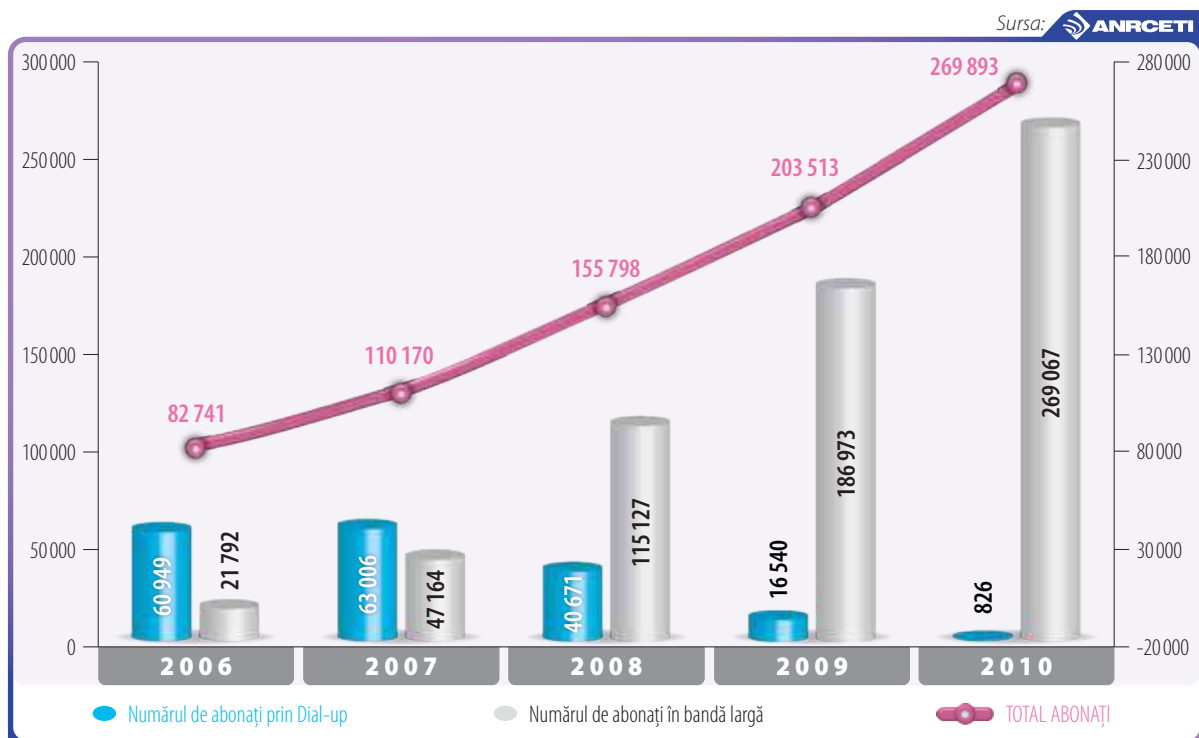


Fig. 30 Evoluția numărului de abonați la Internet la puncte fixe

4.2 Abonați. Rate de penetrare

În 2010, numărul total al abonaților la serviciile de acces la Internet la puncte fixe a crescut, față de 2009, cu 32,6% și a ajuns la 269,9 mii, majoritatea absolută a acestora (99,7%) fiind conectați la rețeaua globală prin tehnologii de bandă largă (Figura 30).

Numărul abonaților la serviciile de acces în bandă largă s-a majorat cu 43,9%, iar conexiunile în bandă îngustă

au fost înlocuite aproape definitiv prin servicii în bandă largă la puncte fixe și mobile.

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 1,88 p. p. și a constituit 7,57%, iar cea a serviciilor de acces la Internet în bandă largă – cu 2,32 p.p și a alcătuit 7,55% (Figura 31).

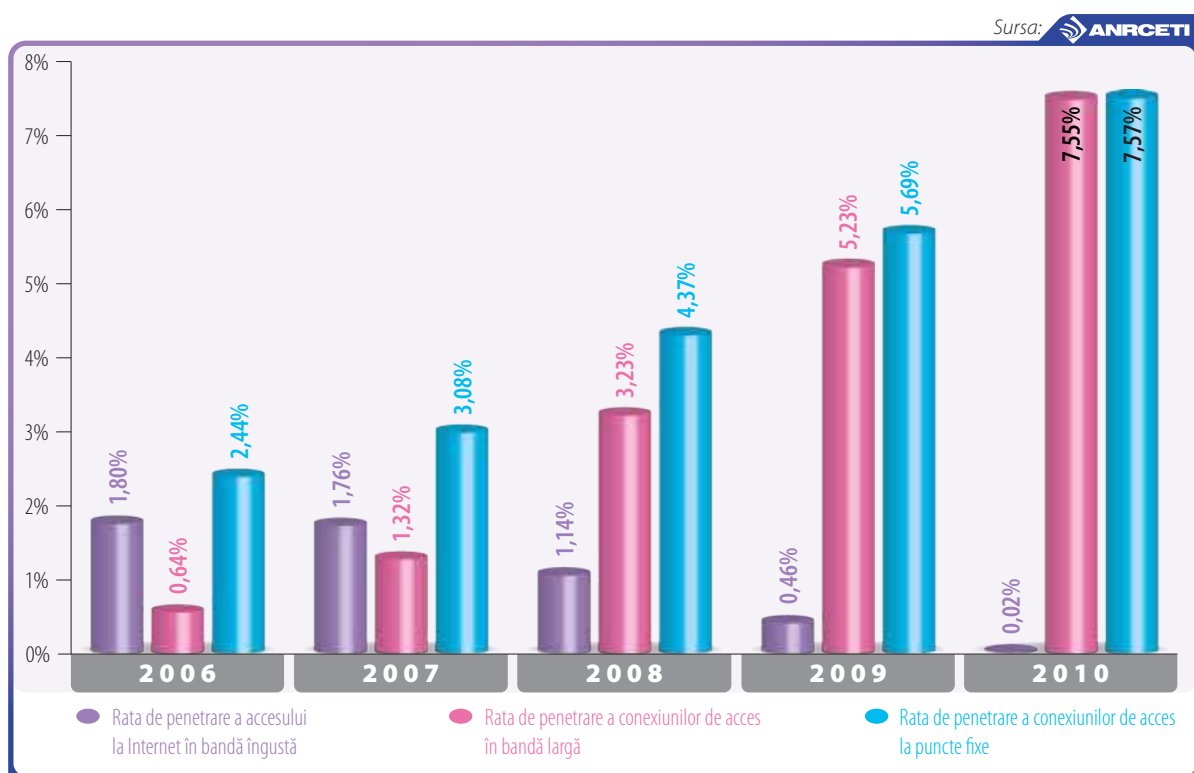


Fig. 31 Ratele de penetrare a serviciilor de acces la Internet la puncte fixe

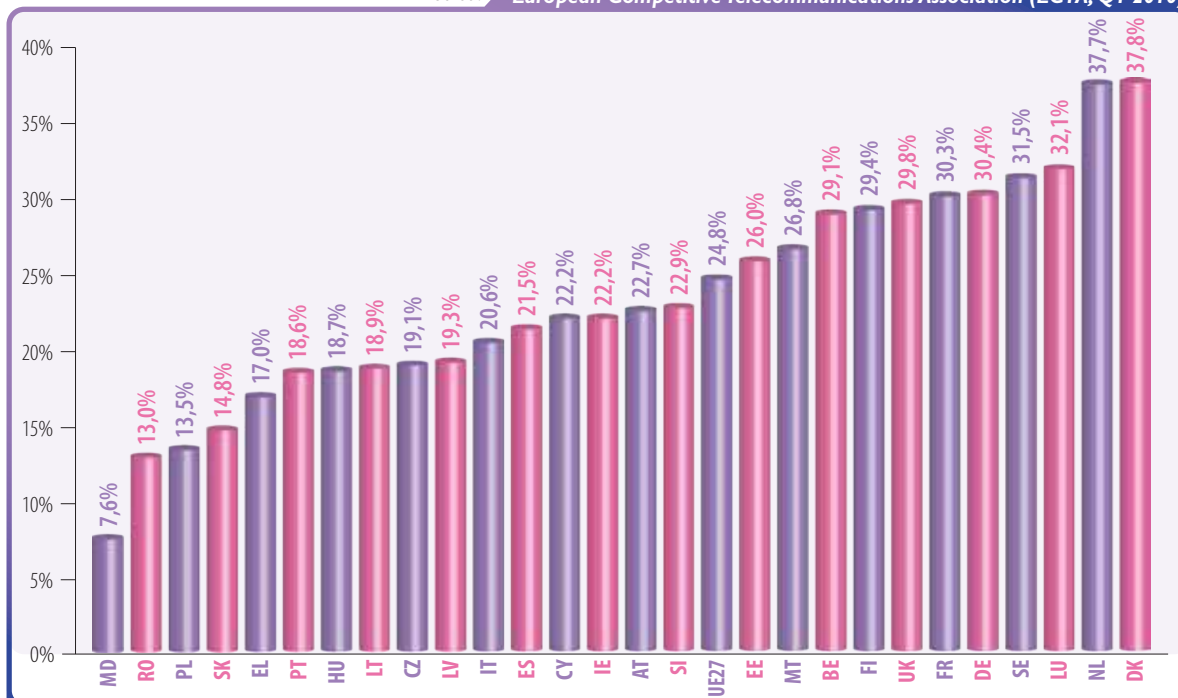


Fig. 32 Ratele de penetrare a serviciilor în bandă largă în R. Moldova și în unele țări ale UE, raportate la 100 de locuitori

Deși rata de penetrare a acestor servicii a crescut în mod semnificativ, valoarea acestui indicator este cu mult mai mică decât media de 24,8% din țările Uniunii Europene (Figura 32).

4.3 Acces la Internet în bandă largă

Deși în 2010 cota de piață a „Moldtelecom” S.A., în funcție de numărul de abonați în bandă largă, s-a redus cu 1,1 p.p., acesta a continuat să dețină cea mai mare cotă - de 70,4% - pe piața dată. Totodată, cota de piață a „Starnet” S.R.L. a crescut cu 2,5 p.p. și a ajuns la 18% (Figura 33).

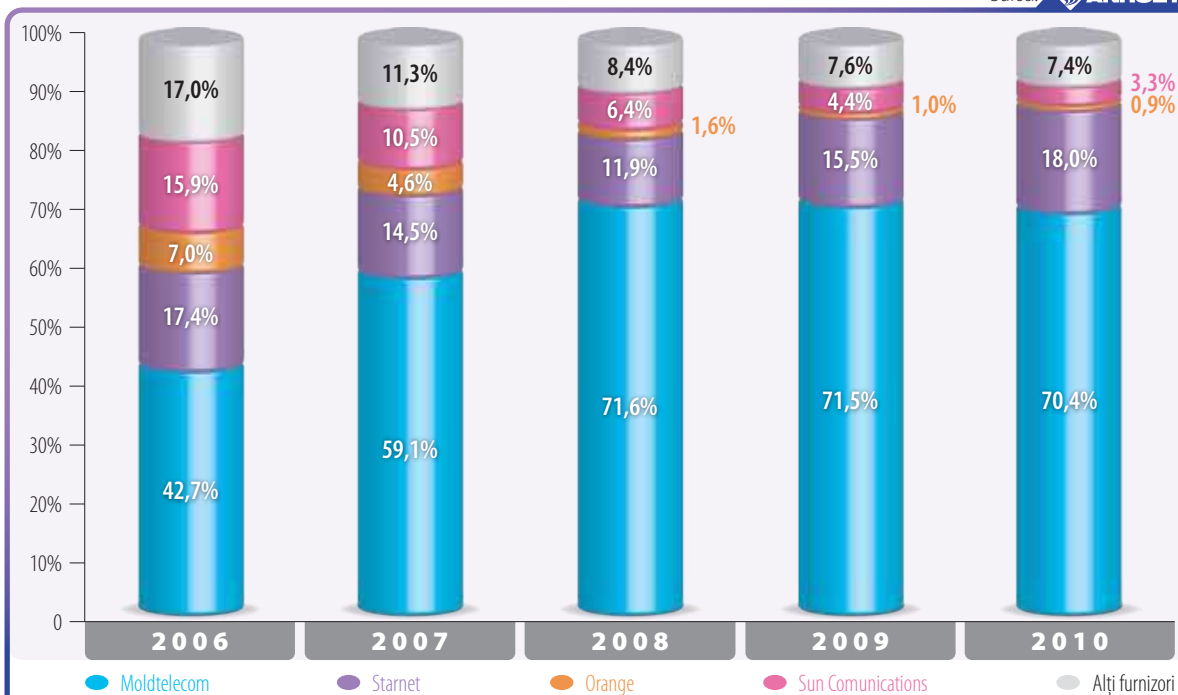


Fig. 33 Cotele de piață ale furnizorilor, în funcție de numărul de abonați

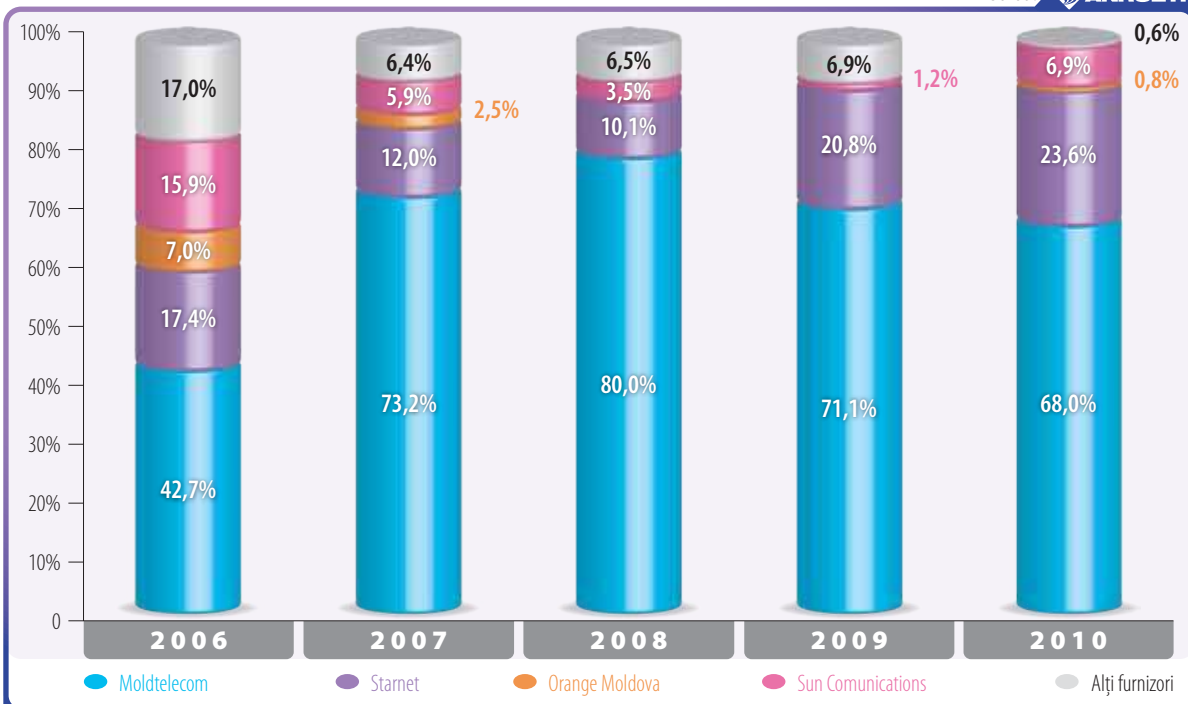


Fig. 34 Cotele furnizorilor în conectările de noi abonați la serviciile în bandă largă

Cel mai mare număr de conectări nete a abonaților la rețeaua sa a fost înregistrat de „Moldtelecom” S.A. – 55,9 mii abonați noi (68,0%). „Starnet” S.R.L. a conectat 19,4 mii de abonați noi (23,6%), iar ceilalți furnizori împreună – 6,8 mii (8,4%) (Figura 34).

În anul 2010, cele mai răspândite tehnologii aplicate pentru conectarea solicitanților la serviciile în bandă

largă la puncte fixe au fost tehnologiile ADSL și FTTx (acces prin rețele optice). Numărul abonaților conectați la rețea în baza tehnologiei ADSL a crescut cu 18,6% și a depășit cifra de 167,8 mii, iar numărul abonaților prin FTTx a sporit cu 151,6% și a ajuns la 92 mii (Figura 35).

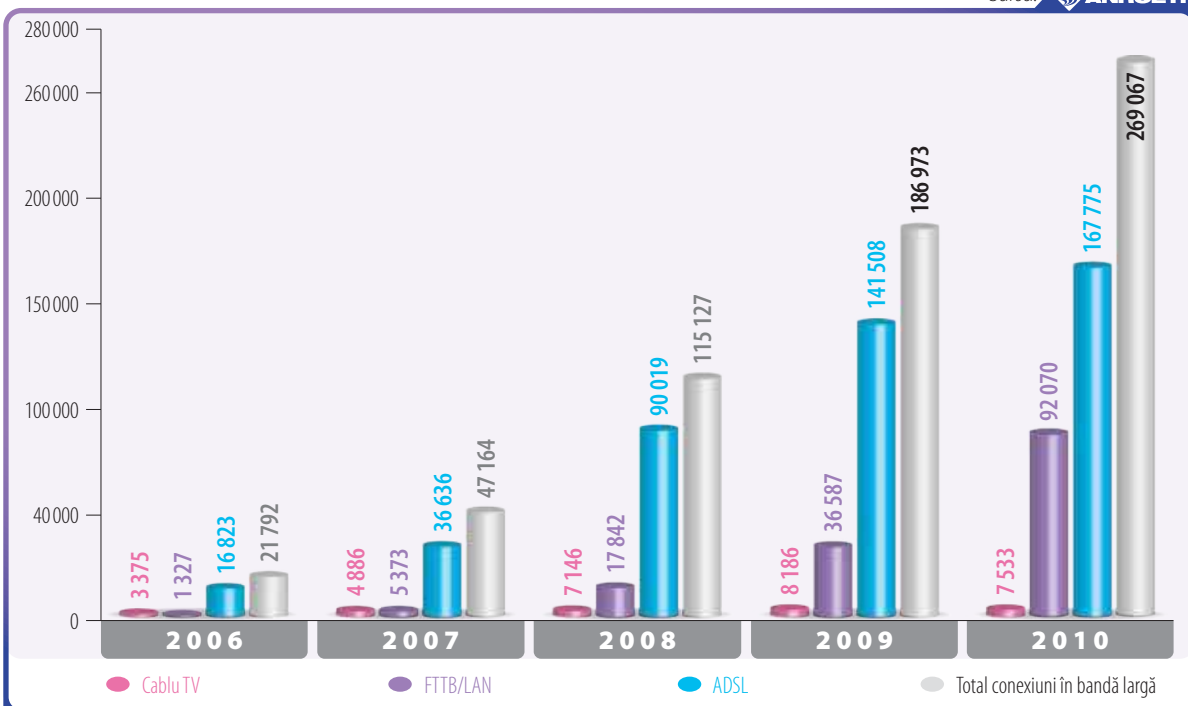


Fig. 35 Numărul abonaților la serviciile în bandă largă, în funcție de tehnologia utilizată

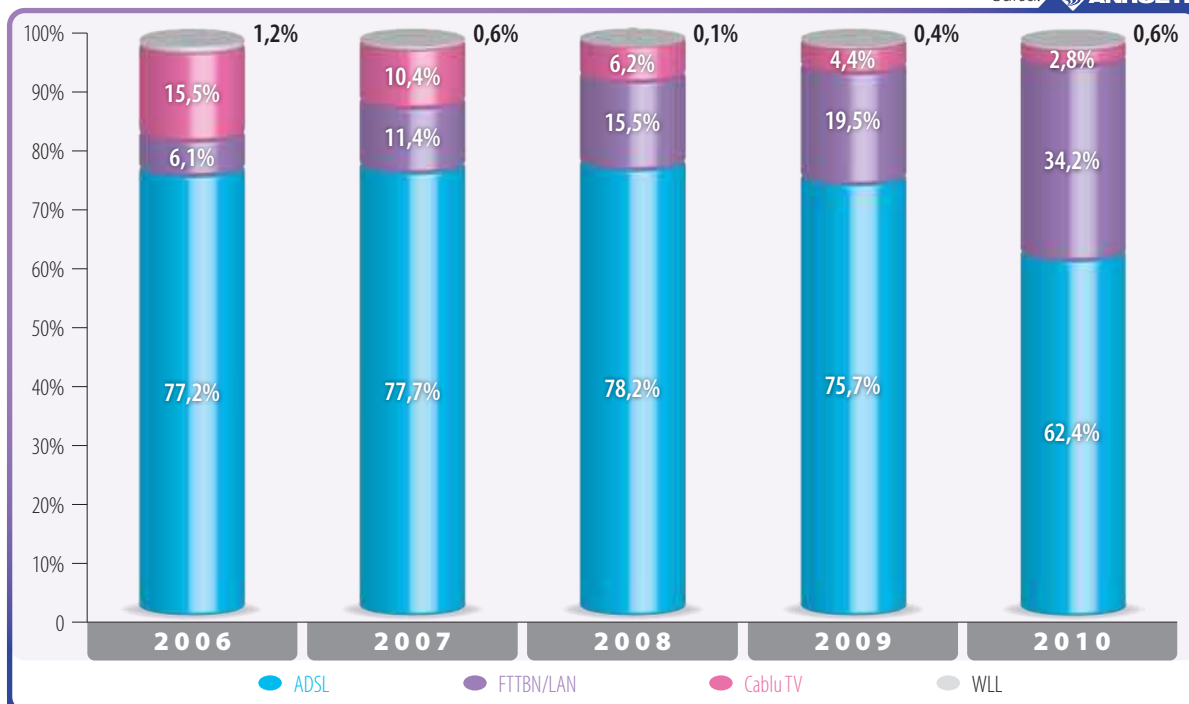


Fig. 36 Ponderea tehnologiilor de acces la Internet în bandă largă

În perioada de raport, ponderea conexiunilor la Internet în bandă largă în baza tehnologiei FTTx a crescut cu 14,7 p. p. și a constituit 34,2% din volumul total, iar cea a conexiunilor ADSL a scăzut cu 13,3 p. p. și a alcătuit 62,4% (Figura 36).

Creșterea cotei conexiunilor prin FTTx se explică prin expansiunea acestor tipuri de rețele în zonele urbane dens populate, mai ales în mun. Chișinău și substituirea conexiunilor de tip ADSL sau DOCSIS (prin rețele de cablu TV) cu conexiuni prin FTTx, acolo unde acestea sunt disponibile geografic. În același timp tehnologia ADSL are un potențial mare de extindere în zonele ru-

rale și cele urbane cu o densitate redusă, unde rețelele optice active nu pot să asigure economii comparabile de scară și densitate, iar infrastructura telefonică tradițională poate fi utilizată mai eficient.

Dezvoltarea teritorială a serviciilor în bandă largă se caracterizează printr-o înaltă concentrare a abonaților în mun. Chișinău, unde sunt domiciliați mai bine de jumătate din abonații la aceste servicii (51,2%). În capitală numărul de abonați, raportat la 100 de menaje, constituie 56,2, iar în majoritatea raioanelor acest indicator variază între 8 și 18. (Tabelul 10).

Tab. 10 Accesul la serviciile în bandă largă la puncte fixe furnizate în unitățile administrativ-teritoriale ale R. Moldova, conform situației din 31.12.2010

nr. de ordine	Unitatea administrativ-teritorială	TOTAL abonați în bandă largă	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	137.906	56,2	48.550	80.563	7.109	1.684	35,2%	58,4%	5,15%	1,2%
2	Municipiul Bălți	11.999	25,7	9.749	1.806	444	0	81%	15%	4%	0%
3	Raionul Anenii noi	4.490	16,9	4.489	1	0	0	100%	0%	0%	0%
4	Raionul Basarabeasca	1.844	19,6	1.806	38	0	0	98%	2%	0%	0%
5	Raionul Briceni	4.183	14,5	3.697	486	0	0	88%	12%	0%	0%
6	Raionul Cahul	6.815	18,6	6.160	655	0	0	90%	10%	0%	0%
7	Raionul Cantemir	2.944	16,9	2.795	149	0	0	95%	5%	0%	0%
8	Raionul Călărași	2.972	11,4	2.694	278	0	0	91%	9%	0%	0%
9	Raionul Căușeni	3.687	12,7	3.524	163	0	0	96%	4%	0%	0%
10	Raionul Cimișlia	3.088	15,9	2.832	256	0	0	92%	8%	0%	0%
11	Raionul Criuleni	2.682	11,7	2.682	0	0	0	100%	0%	0%	0%
12	Raionul Dondușeni	1.588	8,7	1.540	48	0	0	97%	3%	0%	0%

Continuare pagina următoare ►►

Tab. 10 Accesul la serviciile în bandă largă la puncte fixe furnizate în unitățile administrativ-teritoriale ale R. Moldova, conform situației din 31.12.2010

nr. de ordine	Unitatea administrativ-teritorială	TOTAL abonați în bandă largă	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
13	Raionul Drochia	4.499	14,2	4.088	411	0	0	91%	9%	0%	0%
14	Raionul Dubăsari	1.010	9,8	1.010	0	0	0	100%	0%	0%	0%
15	Raionul Edineț	4.421	14,8	3.928	493	0	0	89%	11%	0%	0%
16	Raionul Fălești	3.209	10,1	3.142	67	0	0	98%	2%	0%	0%
17	Raionul Florești	3.240	10,0	3.119	121	0	0	96%	4%	0%	0%
18	Raionul Glodeni	2.293	10,6	2.187	106	0	0	95%	5%	0%	0%
19	Raionul Hîncești	5.019	13,6	4.601	418	0	0	92%	8%	0%	0%
20	Raionul Ialoveni	5.675	19,7	5.226	449	0	0	92%	8%	0%	0%
21	Raionul Leova	2.298	14,4	2.093	205	0	0	91%	9%	0%	0%
22	Raionul Nisporeni	2.500	12,5	2.500	0	0	0	100%	0%	0%	0%
23	Raionul Ocnița	2.543	12,1	2.423	120	0	0	95%	5%	0%	0%
24	Raionul Orhei	6.286	16,7	4.484	1.797	0	5	71,3%	28,6%	0,0%	0,1%
25	Raionul Rezina	2.267	13,9	2.000	267	0	0	88%	12%	0%	0%
26	Raionul Rîșcani	3.091	11,9	2.958	133	0	0	96%	4%	0%	0%
27	Raionul Sîngerei	3.748	13,0	3.505	243	0	0	94%	6%	0%	0%
28	Raionul Soroca	4.228	12,3	4.052	176	0	0	96%	4%	0%	0%
29	Raionul Strășeni	4.949	18,2	4.342	607	0	0	88%	12%	0%	0%
30	Raionul Șoldanești	1.243	8,2	1.243	0	0	0	100%	0%	0%	0%
31	Raionul Ștefan Vodă	2.677	11,7	2.443	234	0	0	91%	9%	0%	0%
32	Raionul Taraclia	2.520	19,9	2.520	0	0	0	100%	0%	0%	0%
33	Raionul Telenești	2.526	11,1	2.385	141	0	0	94%	6%	0%	0%
34	Raionul Ungheni	4.809	13,3	3.635	1.174	0	0	76%	24%	0%	0%
35	UTA Gagauz-Eri	9.838	22,1	9.373	465	0	0	95%	5%	0%	0%
TOTAL		269.087	23,8	167.775	92.070	7.553	1.689	62,3%	34,2%	2,8%	0,6%

Sursa: ANRCETI

Datele din tabelul de mai sus arată că numărul de abonați la serviciile în bandă largă domiciliați în localitățile urbane depășește în mod semnificativ numărul abo-

naților din localitățile rurale. În 2010, în localitățile urbane erau înregistrați 196,5 mii abonați (43,2 abonați la 100 de menaje), ceea ce constituie 73% din numărul total de abonați, iar în mediul rural – 72,6 mii abonați (10,7 la 100 de gospodării) sau 27% din numărul total. Această stare de lucruri este cauzată de puterea de cumpărare mai redusă a populației din zonele rurale, de gradul diferit de pregătire digitală, de decalajul de infrastructură și de servicii în bandă largă disponibile, precum și de lipsa unei concurențe efective.

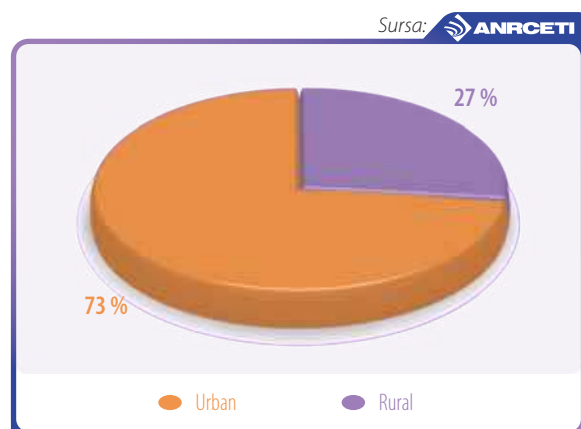


Fig. 37 Numărul abonaților la serviciile în bandă largă, în funcție de mediul de reședință

4.4 Acces la Internet mobil în bandă largă

În 2010, numărul utilizatorilor care au accesat Internetul prin rețelele 3G ale celor trei furnizori ai serviciilor de telefonie mobilă și au consumat cel puțin 1 MB de trafic a crescut, față de 2009, cu 52,4% și a atins cifra de 121,6 mii. Dintre aceștia 59% sunt clienți ai „Orange Moldova” S.A., 33,5% – „Moldcell” S.A. și 7,5% – ai „Moldtelecom” S.A. (Figura 38).

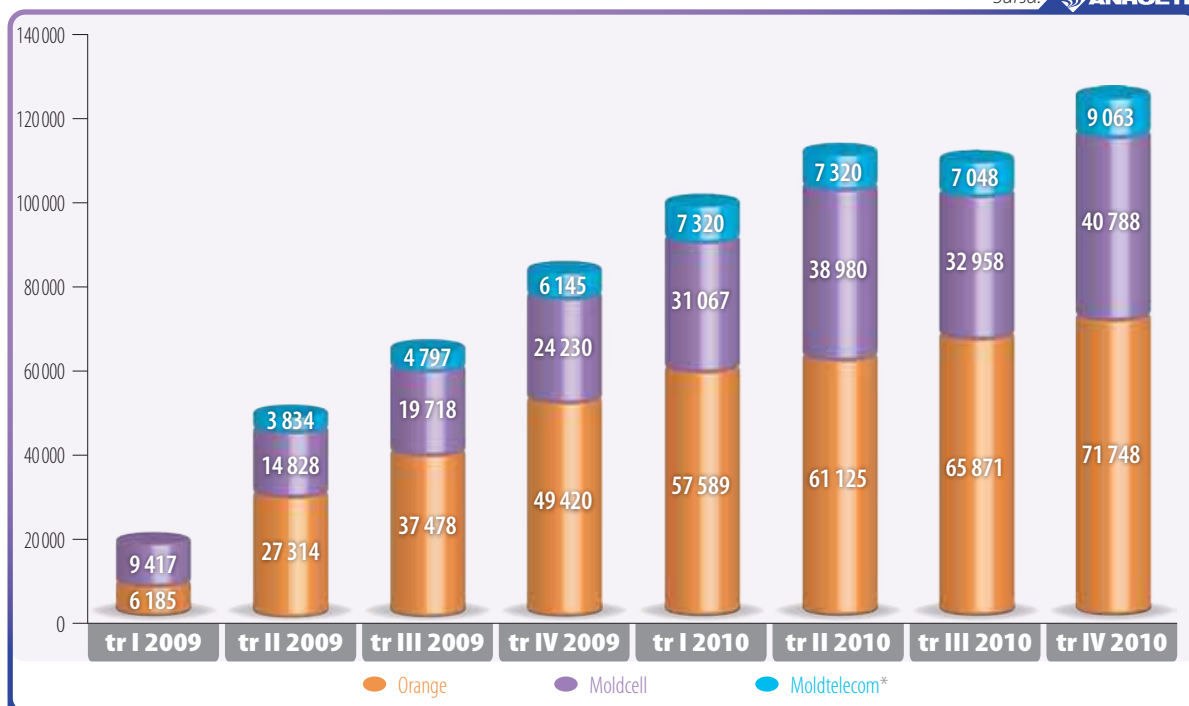


Fig. 38 Evoluția numărului de utilizatori 3G care au accesat Internet-ul și au consumat cel puțin 1MB de trafic

* în trim. I anul 2009, datele „Moldtelecom” S.A. nu au fost disponibile

5 DIFUZARE ȘI RETRANSMISIE A PROGRAMELOR AUDIOVIZUALE

5.1 Descriere generală

În anul 2010, piața serviciilor de difuzare și retransmisie a programelor audiovizuale a fost marcată de implementarea activă a noilor tehnologii de acces la serviciile TV multicanal, de lansarea serviciilor bazate pe tehnologia IPTV, dezvoltarea și extinderea serviciilor TV prin cablu și MMDS în format digital. Acești factori au stimulat creșterea numărului de abonați la serviciile TV multicanal. Potrivit datelor prezentate de furnizorii de pe acest segment de piață, numărul abonaților la ser-

viciile TV multicanal a crescut, față de 2009, cu 1,6% și a ajuns la 230 mii. Aceleași date arată că volumul total al vânzărilor realizate de furnizori a scăzut cu 2,12% și a însumat 227,8 mil. lei. Această evoluție a fost cauzată de diminuarea vânzărilor serviciilor de difuzare și retransmisie a programelor televizate prin eter cu 3,81% și a celor radiofonice prin eter cu 18,86%. Totodată, vânzările serviciilor TV prin cablu au crescut cu 4,99% și au însumat 100,4 mil. lei. (Figura 39).

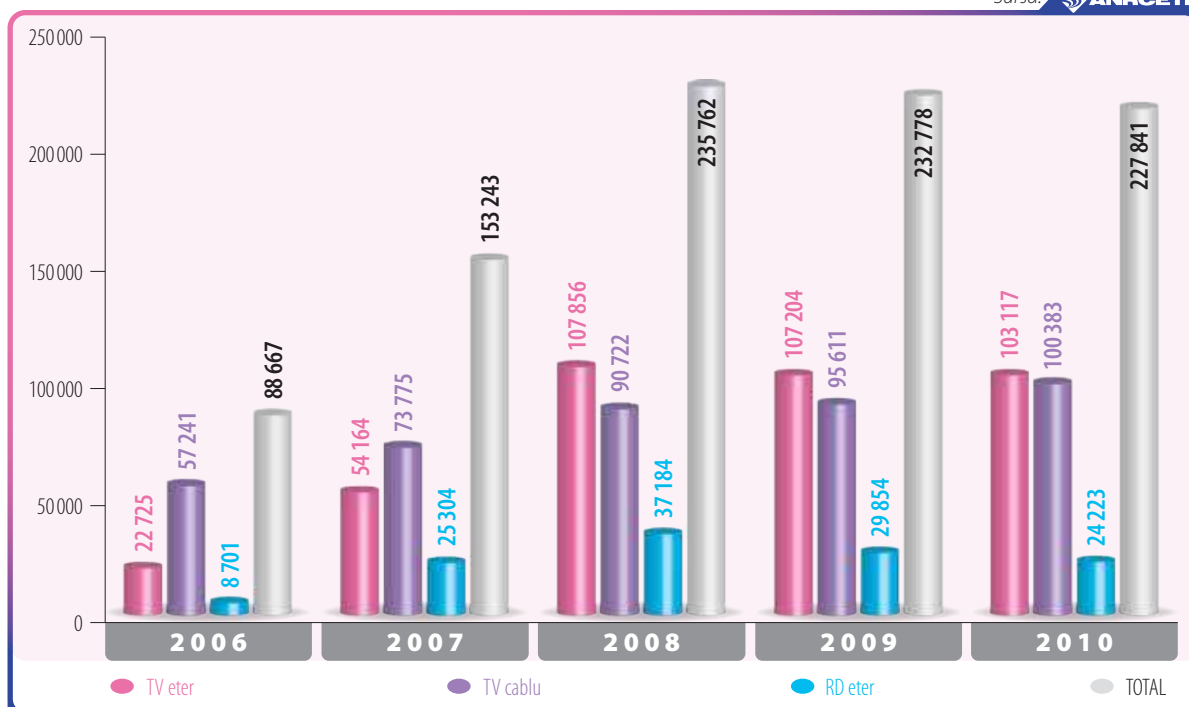


Fig. 39 Evoluția cifrei de afaceri în sectorul TV și radio prin cablu/eter, mii lei

Ca și în anii precedenți, cea mai mare pondere - de 45,26% - în structura pieței serviciilor de difuzare și retransmisie a programelor audiovizuale a revenit serviciilor TV prin eter. Cota veniturilor provenite din furnizarea serviciilor TV prin cablu a constituit 44,06%, iar cea a serviciilor radio prin eter - 10,63%. Venitul mediu lunar per utilizator (ARPU) al furnizorilor de servicii TV prin cablu a crescut, față de 2009, cu 4,65 p. p. și a însumat 40,12 lei. Cel mai mare furnizor de pe acest

segment de piață - S.R.L. „Sun Communications” - a înregistrat un ARPU de 45,42 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. - 58,27% (+3,01 p.p.), „AMT” S.R.L. - 7,12% (-0,1 p.p.), Centrul Tehnic Comercial „ALFA” - 3,98% (-2,73 p.p.) (Figura 40).



Fig. 40 Structura pieței TV prin cablu, în funcție de cifra de afaceri

5.2 Abonați. Structură și evoluție

La 31.12.2010, numărul de abonați la serviciile TV multicanal a constituit 230 mii, în creștere cu 1,6% față de

anul 2009. Rata de penetrare a acestor servicii, raportată la 100 de locuitori, a sporit cu 0,11 p. p. și a alcătuit 6,45% (Figura 41).

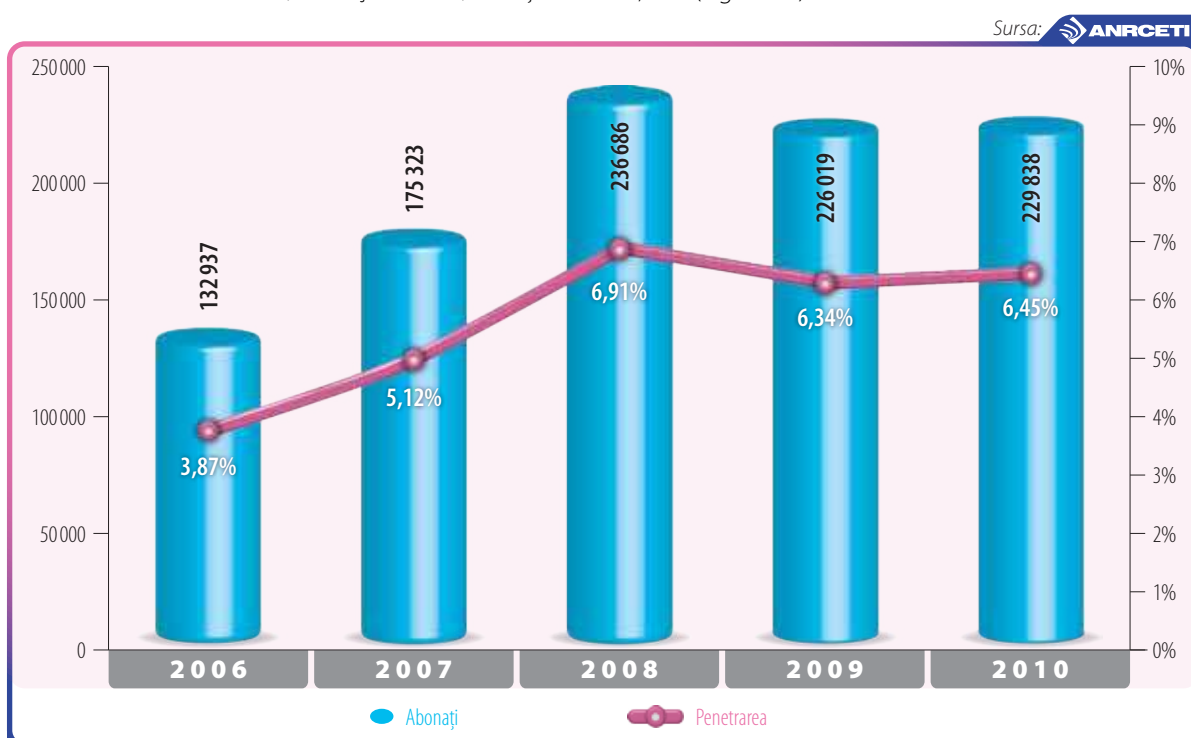


Fig. 41 Numărul de abonați și ratele de penetrare ale serviciilor TV multicanal

Din numărul total de abonați la serviciile TV multicanal 196,2 mii (85,38% din total) sunt abonați ai rețelilor TV prin cablu. Cota acestora în structura pieței s-a redus, față de 2009, cu 12,3 p.p., diminuare cauzată de creșterea numărului de abonați la serviciile IPTV până la 23,1 mii (10,06 %). Numărul abonaților la serviciile audiovizuale de tip DTH a însumat 6,3 mii (2,74%), iar celor a rețelelor MMDS – 4,2 mii (1,82 % din total) (Figura 42).

În 2010 a devenit tot mai pronunțat trendul de creștere a gradului de utilizare a serviciilor multicanal TV în format digital. Numărul abonaților la aceste servicii a crescut, față de 2009, cu 181% și ajuns la 55,6 mii. Majoritatea absolută dintre aceștia utilizează servicii digitale TV prin cablu și IPTV (Figura 43). Astfel, cota abonaților la serviciile digitale, în structura pieței TV multicanal, aproape s-a triplat: de la 8,8%, în 2009, la 24,2%, în 2010.

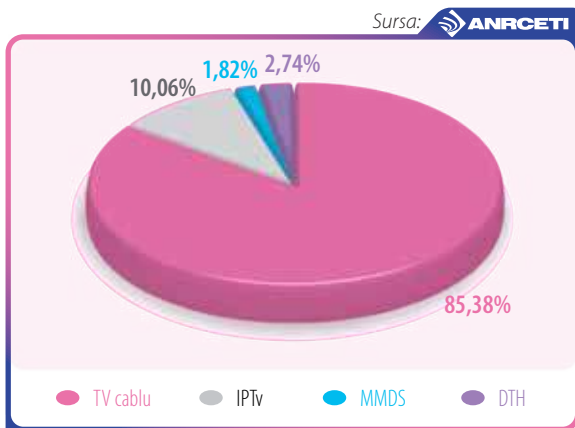


Fig. 42 Structura abonaților la serviciile TV multicanal, în funcție de tehnologia de recepție

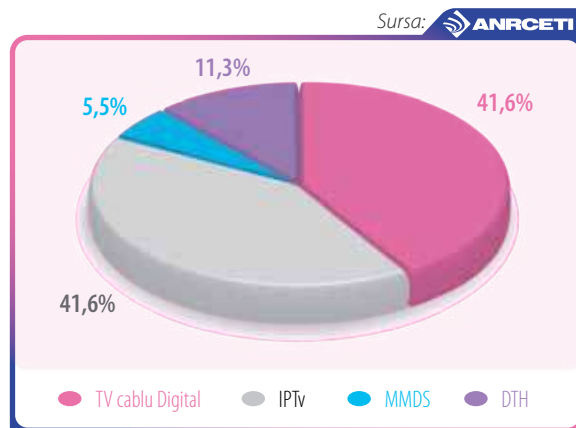


Fig. 43 Structura abonaților conectați prin tehnologii digitale, în funcție de tehnologie

Cea mai mare cotă de piață, în funcție de numărul de abonați la serviciile TV multicanal – 46,2% (106 mii abonați) - a fost deținută de „Sun Communications”

S.R.L., în scădere cu 7,8 p. p., față de situația din 2009. „Moldtelecom” S.A. a deținut o cota de piață de 10,9%, iar „AMT” S.R.L. – de 8,7% (Figura 44).

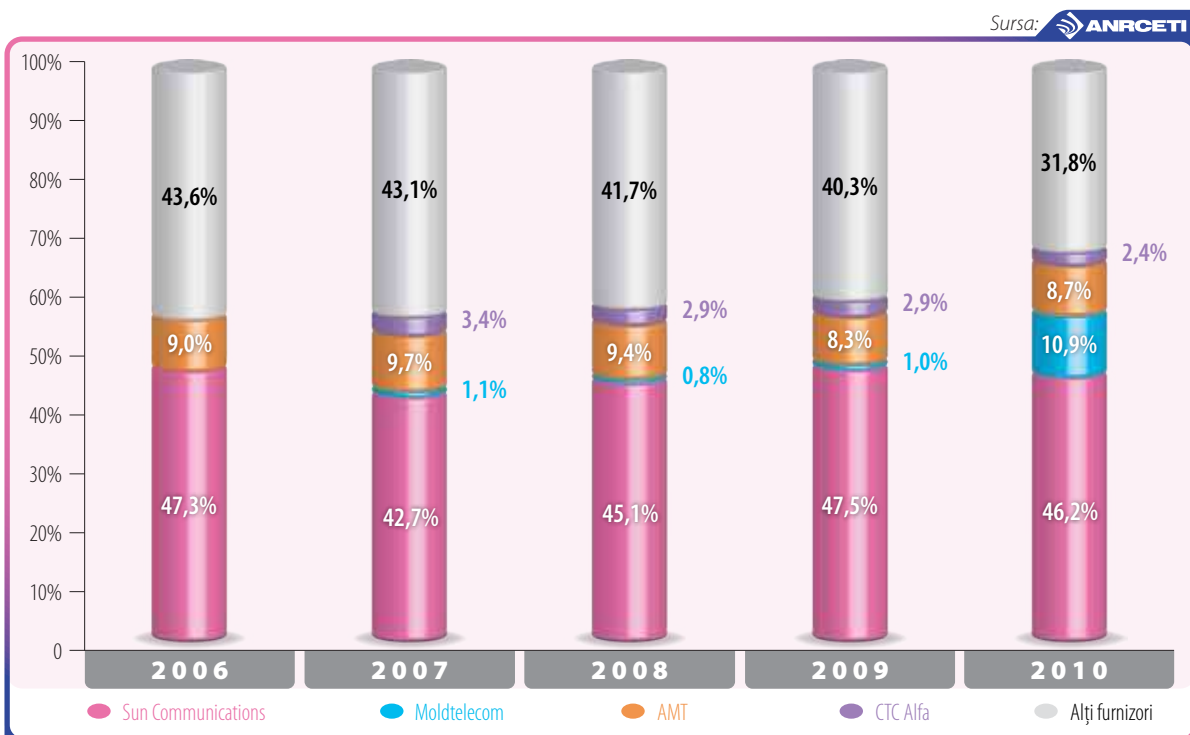


Fig. 44 Structura pieței, în funcție de numărul de utilizatori

Sursa: ANRCETI

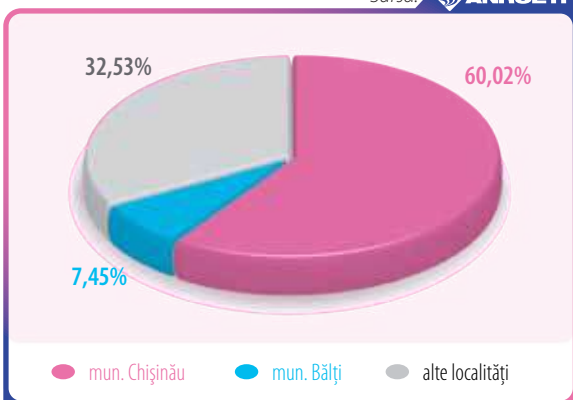


Fig. 45 Structura abonaților la serviciile TV multicanal, în funcție de teritoriu

Din numărul total de abonați la serviciile TV multicanal 60,02% sunt domiciliați în mun. Chișinău, 7,45% - în mun. Bălți și 32,53% în restul localităților din republică (Figura 45).

În 2010 a continuat trendul constant de creștere a numărului de canale TV recepționate de abonați. Datele prezentate de furnizori arată că 69,7% din abonații la serviciile TV multicanal au deținut abonamente cu peste 50 de canale, în creștere cu 14,27 p. p., față de 2009, iar 6,5% - abonamente cu pachete formate din mai puțin de 30 de canale (Figura 46).

Sursa: ANRCETI

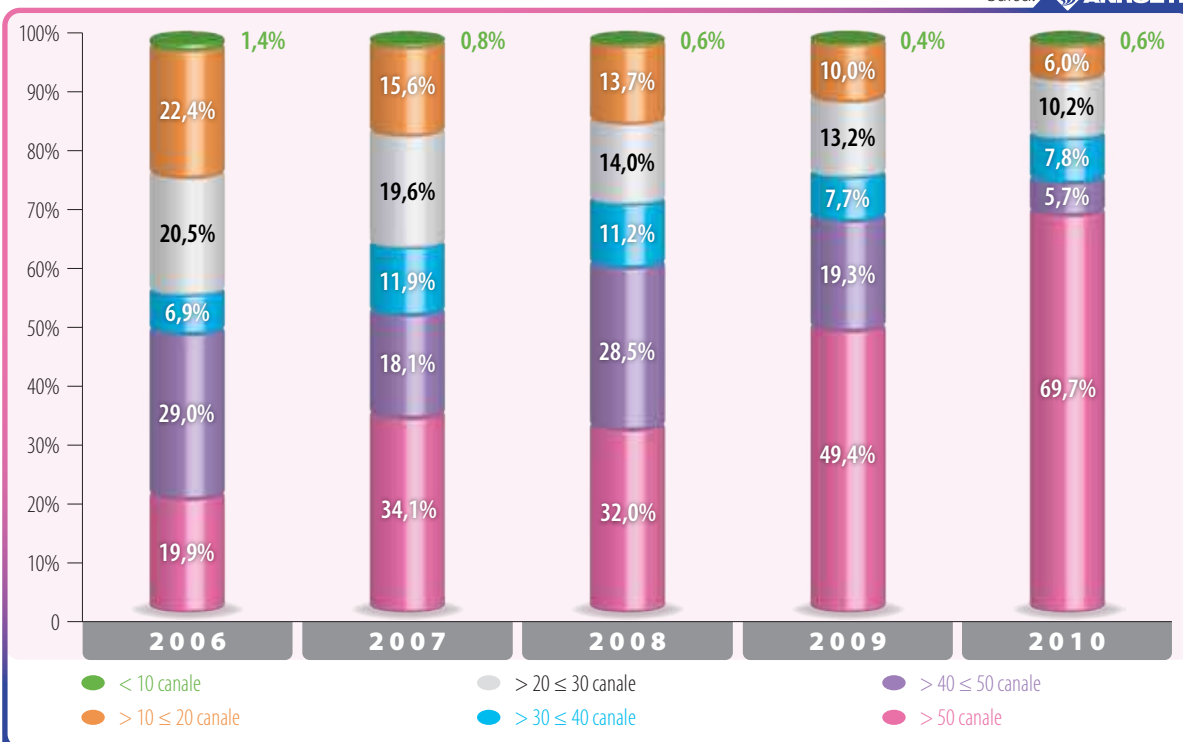


Fig. 46 Structura abonaților la TV prin cablu, în funcție de numărul canalelor recepționate

6 CONCLUZII. PROGNOZE PENTRU ANUL 2011

După o scădere de 1,7% în 2009, în anul 2010 sectorul de comunicații electronice a revenit la trendul de creștere de până la criza economico-financiară, înregistrând un avans de 9,1%. Principalele motoare ale creșterii au fost serviciile de telefonie mobilă și cele de acces la Internet în bandă largă, care, potrivit estimărilor Agenției, vor continua să fie și în anul 2011 factorii de bază ai dezvoltării sectorului. Piața de telefonie fixă, datorită majorării de către "Moldtelecom" S.A. a tarifelor pentru terminarea apelurilor internaționale, a evitat recesiunea și s-a aflat într-o stare de stagnare a veniturilor, iar piața serviciilor de difuzare și retransmisie a programelor audiovizuale a înregistrat o mică scădere cauzată de diminuarea veniturilor provenite din serviciile TV și radio prin eter.

Potrivit prognozei Agenției pentru anul 2011, valoarea totală a celor patru piețe de comunicații electronice (de telefonie fixă, telefonie mobilă, acces la Internet, difuzare și retransmisie a programelor audiovizuale) va crește cu 3-4% și va ajunge la 6,3-6,4 mld. lei. Încetinierea ritmului de creștere va fi determinată în cea mai mare parte de reducerea cu 23-24% a veniturilor provenite din terminarea traficului național în rețelele mobile și fixe și de diminuarea vânzărilor pe piața de telefonie fixă cu 5-6%. Pe de altă parte, aceste tendințe vor fi compensate de majorarea cu circa 10% a vânzărilor de servicii mobile (corectată cu factorul scăderii venitului obținut din terminarea traficului, această creștere va constitui 6-7%) și cu 20-22% a vânzărilor pe piața de acces la Internet și transmisiuni de date.

Pe piața de telefonie mobilă numărul de abonați va crește în 2011 cu circa 10-12% și va depăși 3,5 milioane, iar rata de penetrare a acestor servicii va atinge 98%. Se estimează o ușoară diminuare a venitului mediu lunar per utilizator din cauza micșorării tarifelor pentru ter-

minarea traficului național în rețelele mobile. Totodată, numărul abonaților la serviciile de acces mobil în bandă largă se va majora cu 35-40% și va atinge 165 mii.

Agenția consideră că numărul de abonați la serviciile de telefonie fixă va spori cu 1,5-2% și va atinge 1,18 mil., iar rata de penetrare a acestor servicii va depăși 33%. Această creștere este generată de dezvoltarea rapidă a serviciilor voice-over-broadband (telefonie prin intermediul accesului în bandă largă). În același timp traficul în rețelele fixe va continua să scadă din cauza substituției serviciilor fixe cu cele mobile.

Agenția estimează pentru anul 2011 o creștere mai dinamică a pieței accesului în bandă largă la puncte fixe. Numărul abonaților la aceste servicii se va majora odată cu ridicarea gradului de disponibilitate a infrastructurii necesare prin creșterea acoperirii și lărgimii de bandă. Numărul acestor abonați va spori cu 30-35% și va ajunge la 350 mii, iar rata de penetrare a serviciilor date va atinge nivelul de 10%. Dinamizarea pieței serviciilor în bandă largă va fi cauzată de dezvoltarea rețelelor de fibră optică, liberalizarea accesului la infrastructura de acces a furnizorului istoric "Moldtelecom" S.A și creșterea cererii la aceste servicii. Agenția consideră că în 2011 se va încheia procesul de trecere a utilizatorilor de la conexiunile de tip *dial-up* la serviciile de acces în bandă largă la puncte fixe și mobile.

Piața serviciilor de difuzare și retransmisie a programelor audiovizuale va fi, de asemenea, marcată de o dezvoltare dinamică, care va fi determinată de intensificarea concurenței pe segmentul serviciilor IPTV, DTH și TV prin cablu în format digital. Agenția consideră că în 2011 cota abonaților care vor utiliza serviciile digitale va crește până la 33-35%.

