

**RAPORT**  
privind activitatea Agenției Naționale pentru Reglementare în  
Comunicații Electronice și Tehnologia Informației și evoluțiile  
pieței serviciilor de comunicații electronice în anul 2007

Chișinău, 2008

---

## CUPRINS

Cuvânt înainte

### **I. Sinteza activităților desfășurate în 2007**

- 1.1 Reglementări economice și tehnice
  - 1.1.1 Reglementarea interconectării rețelelor și serviciilor
  - 1.1.2 Proiecte de noi acte de reglementare
- 1.2 Eliberarea licențelor
- 1.3 Atribuirea resurselor de numerotare
- 1.4 Monitorizare și control
- 1.5 Soluționarea litigiilor
- 1.6 Protecția utilizatorilor
- 1.7 Relațiile cu publicul și mass-media
- 1.8 Relații internaționale

### **II. Evoluții ale pieței serviciilor de comunicații electronice în 2007**

- 2.1 Caracteristică generală
- 2.2 Investiții în sectoarele pieței
- 2.3 Sectorul telefonie fixă
- 2.4 Sectorul telefonie mobilă
- 2.5 Sectorul transport date și acces la Internet
- 2.6 Sectorul servicii audiovizuale

## Cuvânt înainte

Din capul locului ținem să precizăm că prezentul raport, care reflectă activitatea desfășurată de Agenția Națională pentru Reglementare în Telecomunicații și Informatică (ANRTI) și evoluțiile pieței serviciilor din domeniu în anul 2007, a fost definitivat după reorganizarea acesteia în Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI). Reorganizarea a fost efectuată la 14 martie 2008 odată cu intrarea în vigoare a Legii comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007. De aceea în raport sunt utilizate, în diferite contexte, denumirea veche ANRTI și cea nouă – ANRCETI, dar, în principiu este vorba de aceeași autoritate de reglementare.

Adoptarea Legii comunicațiilor electronice, care a fost elaborată în conformitate cu exigențele noului cadru de reglementare al Uniunii Europene (UE) și prevederile Planului de acțiuni „Republica Moldova – Uniunea Europeană”, reprezintă un eveniment de importanță majoră atât pentru autoritatea de reglementare, cât și pentru toți furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice. Ea stipulează simplificarea procedurii de licențiere prin introducerea regimului de autorizare generală, norme privind asigurarea accesului și interconectării rețelilor și serviciilor de comunicații electronice, alte clauze noi strict necesare pentru buna funcționare a pieței, ceea ce ne face să credem că noua lege va stimula dezvoltarea și apropierea acestui sector de standardele europene.

Pornind de la importanța Legii comunicațiilor electronice, Agenția, în perioada de raport, a fost preocupată, în principal, de elaborarea proiectelor de noi acte de reglementare necesare pentru implementarea acestei legi. Este vorba de proiectele de regulamente 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, regimul de autorizare generală și eliberare a licențelor de utilizare a resurselor limitate pentru furnizarea rețelilor și serviciilor de comunicații electronice, evidența contabilă separată, Serviciului Universal și alte documente importate care urmează a fi aprobate în cursul anului 2008.

Prezentul raport cuprinde un tablou amplu al evoluțiilor pieței comunicațiilor electronice, care atestă continuarea tendințelor de creștere pe toate segmentele acesteia. Rezultatele obținute în 2007 la majoritatea absolută a indicatorilor – vânzări, investiții, abonați, rate de penetrare a serviciilor ș. a. – au depășit în mod substanțial obiectivele atinse în 2006. Astfel, volumul total al vânzărilor pe piața serviciilor de comunicații electronice a crescut, în 2007, comparativ cu 2006, cu 20,2% și a depășit cifra de 5,4 miliarde lei, ceea ce constituie 10,1% din valoarea produsului intern brut al țării.

Cele mai semnificative creșteri au fost înregistrate în sectorul telefonie mobilă, unde cifra de afaceri a sporit cu 26% și a ajuns la două miliarde 377,2 mil. lei sau cu 41,5 mil. lei mai mult decât volumul total al vânzărilor obținute în sectorul telefoniei fixe. Este pentru prima oară în scurta istorie a telefoniei mobile moldovenești când ea a câștigat competiția cu telefonia fixă după volumul vânzărilor anuale.

Aceleași tendințe de creștere ascendentă au marcat și evoluția investițiilor capitale în sectorul comunicațiilor electronice. Volumul acestora s-a majorat, față de 2006, cu 28% și a atins cifra de un miliard 926,5 mil. lei. Cele mai mari investiții – un miliard 158,6 mil. lei - au fost alocate în telefonia mobilă, iar în sectorul servicii audiovizuale volumul acestora a crescut într-un an mai bine de două ori și a însumat 44,7 mil. lei.

În 2007, numărul utilizatorilor de telefonie mobilă a crescut, față de 2006, cu 38,6% și a ajuns la un milion 882,8 mii, iar rata de penetrare a acestui tip de servicii s-a ridicat la 55%. În sectorul telefonie fixă numărul abonaților s-a majorat cu 6% și a atins cifra de un milion 79 mii, iar rata de penetrare a acestor servicii a constituit a 31,5%. Ritmurile de creștere a telefoniei mobile au fost determinate, în mare parte, de intrarea pe această piață a doi operatori noi - „UNITE” și „EVENTIS”, de extinderea capacităților primilor doi operatori – „Orange Moldova” și „MOLDCELL”, precum și de intensificarea competiției pe acest segment de piață. Cedarea pozițiilor deținute anterior de telefonia fixă se explică prin faptul că această piață a ajuns la faza maturității, precum și prin lipsa concurenței loiale pe ea.

Pe fundalul creșterii rapide a pieței de telefonie mobilă, indicatorii pieței serviciilor transport date și acces la Internet, nu au îndreptățit așteptările noastre. Este suficient să amintim

că, în 2007, cota serviciilor de acces la Internet în structura pieței serviciilor de comunicații electronice s-a redus de la 4,36% la 4,2%, rata generală de penetrare a acestor servicii, raportată la o sută de locuitori, a constituit 3,22%, iar cea pentru serviciile de Internet în bandă largă – 1,38%. Situația creată a fost determinată, în principal, de lipsa competiției efective pe această piață, care, la rândul său, a cauzat menținerea tarifelor mari la serviciile de acces la Internet și dezvoltarea slabă a acestor servicii.

Avem certitudinea că în 2008 situația la acest capitol se va schimba. În primul rând, pentru că cererea pentru serviciile de acces la Internet crește cu ritmuri rapide. Există și alte premise pentru creșterea ascendentă a acestei piețe. Una din ele constă în faptul că noua Lege a comunicațiilor electronice abilitază Agenția cu dreptul de a aplica instrumentele necesare pentru prevenirea și înlăturarea abuzurilor comise de furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice cu putere semnificativă pe piață. Această clauză va permite Agenției să promoveze cu fermitate principiile concurenței loiale și echitabile, de pe urma căreia vor avea de câștigat nu numai operatorii alternativi, dar și toți utilizatorii serviciilor de comunicații electronice.

Nuțrim speranța că acest raport va ajuta persoanele interesate să cunoască mai bine atât situația și tendințele de pe piața serviciilor de comunicații electronice, cât și preocupările, planurile și proiectele pe care și le-a schițat Agenția noastră.

Consiliul de Administrație al ANRCETI

## I. Sinteza activităților desfășurate în 2007

### 1.1 Reglementări economice și tehnice

Reglementările de ordin economic și tehnic constituie instrumentul cheie al ANRTI în realizarea obiectivului său de stimulare a dezvoltării pieței serviciilor de telecomunicații și informatică și de promovare a concurenței pe această piață. În 2007, accentul principal în derularea procesului de reglementare a fost pus pe menținerea și promovarea unor reguli echitabile și nediscriminatorii de activitate pentru toți furnizorii de servicii și rețele, în particular pentru operatorii alternativi existenți și cei noi intrați pe această piață.

Pe parcursul anului 2007 ANRTI a continuat monitorizarea dezvoltării pieței serviciilor de telecomunicații și informatică prin colectarea și procesarea rapoartelor statistice privind activitatea titularilor de licențe în domeniul dat. În baza datelor statistice au fost efectuate analiza evoluției pieței și prognoza dezvoltării acesteia pe viitor. Prin analizele efectuate ANRTI evaluează rezultatele implementării mecanismelor de reglementare a pieței. Pentru sectoarele telefonie fixă, mobilă și transport date colectarea rapoartelor statistice s-a făcut trimestrial, aceasta oferind posibilitatea de a investiga piața de telecomunicații și informatică mai amănunțit și de a evalua dinamica evoluțiilor indicatorilor ce caracterizează piața respectivă pe parcursul fiecărui trimestru al anului.

#### 1.1.1 Reglementarea interconectării rețelelor și serviciilor

Interconectarea rețelelor și serviciilor din domeniul telecomunicațiilor și informaticii este unul din cele mai importante mecanisme de asigurare a interoperabilității acestora, mecanism prevăzut de Regulamentul cu privire la interconectare. Acesta stabilește principiile și regulile de interconectare a rețelelor și serviciilor, procedurile de interconectare și de încheiere a acordurilor corespunzătoare, de soluționare a diferendelor apărute în cadrul negocierilor privind încheierea acestor acorduri. Regulamentul menționat prevede depozitarea la ANRTI a copiilor acordurilor de interconectare încheiate între operatori. Astfel, în 2007 la ANRTI au fost prezentate și depozitate 86 de acorduri de interconectare. Pentru comparație, prezentăm mai jos lista acordurilor încheiate și depozitate la ANRTI în perioada 2006 –2007.

#### Acorduri de interconectare încheiate în anii 2006 - 2007

Tabelul nr.1

Nr.	Acorduri de interconectare	Acorduri încheiate în 2006	Acorduri încheiate în 2007
1.	Încheiate între SA "Moldtelecom" și operatorii de telefonie fixă	5	12
2.	Încheiate între SA "Moldtelecom" și operatorii de servicii de IP-telefonie și transport date	21	24
3.	Încheiate între SA "Moldtelecom" și operatorii de servicii de telefonie mobilă celulară	8	5
4.	Încheiate între SA "Moldtelecom" și operatorii de servicii cu valoare adăugată	9	20
5.	Acorduri de interconectare a rețelelor mobile cu rețelele de telefonie publică fixă	13	26

Așa cum se poate observa din tabelul de mai sus, în anul 2007 numărul acordurilor de interconectare încheiate între operatori a crescut cu ritmuri rapide practic pe toate segmentele pieței, fapt ce confirmă extinderea și consolidarea pieței serviciilor de telecomunicații și informatică. Întru asigurarea transparenței, toate acordurile de interconectare încheiate între operatori au fost expuse pe pagina web a Agenției.

Spre deosebire de anii 2005-2006, când ANRTI, din lipsa cadrului juridic corespunzător, nu a putut impune SA „MOLDTELECOM” obligații specifice unui operator cu situație dominantă pe piață în ceea ce privește condițiile tehnice și comerciale incluse de acesta în Oferta de Interconectare de Referință (OIR), în 2007 situația la acest capitol s-a schimbat. Astfel, prin

hotărârea Agenției Naționale pentru Protecția Concurenței nr. DCF-7 din 26.07.2007 SA „MOLDTELECOM” a fost desemnat operator cu situație dominantă pe piața serviciilor de telefonie fixă locală, interurbană, internațională prestate pe teritoriul Republicii Moldova. Conform Regulamentului cu privire la interconectare, operatorul cu situație dominantă are obligația de a interconecta, la cerere, rețeaua și serviciile sale cu altă rețea sau servicii, de a negocia un acord de interconectare cu solicitantul în cauză în vederea furnizării de servicii, precum și de a elabora OIR, care conține condițiile tehnice și comerciale de interconectare.

SA „MOLDTELECOM” s-a conformat acestei cerințe și a prezentat, în noiembrie 2007, ANRTI proiectul Ofertei de Interconectare de Referință pentru anul 2008. În decembrie proiectul a fost discutat inițial în cadrul consultărilor bilaterale, iar mai târziu - la audierile publice organizate de ANRTI, la care au participat mai mulți operatori de rețele și servicii de telecomunicații și informatică. În cadrul acestor audieri au fost examinate divergențele apărute pe marginea proiectului în ceea ce privește termenele, condițiile tehnice și comerciale de interconectare cu rețeaua de telefonie fixă publică a SA „MOLDTELECOM” oferite solicitanților de către acest operator. Prin decizia sa din 29 decembrie 2007, Consiliul de Administrație al ANRTI a aprobat Oferta de Interconectare de Referință a SA „MOLDTELECOM” pentru anul 2008, obligând, totodată, operatorul să facă publică oferta sa.

Conform hotărârii susmenționate, în scopul simplificării procedurii de încheiere a acordurilor de interconectare cu rețeaua SA „MOLDTELECOM”, acest operator va elabora și va prezenta ANRTI spre aprobare Cererea-tip pentru interconectare, în care vor fi specificate informațiile solicitate de la operatorii care solicită interconectarea, inclusiv alocarea spațiilor de colocare și alte forme de colocare. Aceeași hotărâre obligă SA „MOLDTELECOM” să elaboreze și să prezinte ANRTI spre coordonare, în corespundere cu pct. 5 al Regulamentului cu privire la interconectare, Acordul de interconectare cadru, care va include condițiile de interconectare a rețelelor și serviciilor publice de telecomunicații și informatică, inclusiv cele ce țin de colocare și alte servicii de interconectare și acces la infrastructura asociată. Structura și conținutul Acordului de interconectare cadru urmează să fie aprobate de ANRTI în primul semestru al anului 2008.

În perioada de raport, ANRTI a soluționat și problema interconectării rețelei de telefonie mobilă a SA „MOLDTELECOM” (operator care prestează sub marca comercială „UNITE”, cu începere de la 1.03.2007, servicii mobile prin tehnologia CDMA 2000 1x în banda de frecvențe 450 MHz) cu alte rețele de telefonie fixă și mobilă. ANRTI a acceptat propunerea operatorului de a stabili plăți de interconectare mai mici decât cele existente pe piață (0,07USD per minut). Totodată, Agenția a recomandat operatorilor de telefonie mobilă să interconecteze rețelele pe care le operează în condițiile Regulamentului cu privire la interconectare și să aplice tariful de terminație în mărime de 0,0319 USD per minut pentru rețeaua publică fixă CDMA (WLL) operată de SA „MOLDTELECOM” în acordurile de interconectare cu alte rețele de telecomunicații, precum și pentru rețeaua mobilă a SA „MOLDTELECOM”.

Anterior ANRTI a obligat SA „MOLDTELECOM”, prin condițiile de licență pentru prestarea serviciilor de telefonie mobilă celulară, standardul CDMA 2000, în banda de frecvențe 450MHz din 29.06.2006, să asigure ținerea evidenței contabile separate, în cadrul contabilității interne de gestiune, pentru toate activitățile care se referă la interconectarea cu rețeaua publică de telefonie mobilă pe care o operează în vederea terminării apelurilor, bilanțul contabil separat la serviciile de telefonie mobilă celulară, standardul CDMA 2000, și să facă publică descrierea acestui sistem de evidență. Totodată, ANRTI a interzis operatorului istoric subvenționarea serviciilor de telefonie mobilă celulară, în standardul CDMA 2000, din veniturile provenite de la prestarea serviciilor de telefonie fixă sau alte activități și servicii prestate, precum și stabilirea unor tarife mai mici decât prețul de cost al acestora la serviciile prestate.

### **1.1.2 Proiecte de noi acte de reglementare**

În perioada de raport, ANRTI a lucrat intens asupra elaborării actelor de reglementare prevăzute de Programul Național de implementare a Planului de acțiuni Republica Moldova – Uniunea Europeană (UE) și de noua lege a comunicațiilor electronice adoptată la 15 noiembrie 2007 și promulgată la 6 martie 2008. Această lucrare a fost precedată de analiza cadrului de reglementare din țările europene și ale Directivelor UE în domeniul comunicațiilor electronice, directive care au stat la baza legii nominalizate.

Astfel, întru executarea prevederii acestei legi ce vizează implementarea regimului de autorizare generală, care urmează să înlocuiască actuala procedură de eliberare a licențelor pe gen de activitate, ANRTI a elaborat **proiectul Regulamentului privind regimul de autorizare generală și eliberare a licențelor de utilizare a resurselor limitate pentru furnizarea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice**. Regulamentul include tipurile de rețele și servicii de comunicații electronice, condițiile de furnizare a acestora, procedura de autorizare generală și de licențiere, formularele-tip ale licenței, notificării și ale declarației informative.

Procedura de autorizare generală prevede acțiunile care urmează a fi întreprinse de către persoanele fizice sau juridice solicitante de a fi autorizate pentru furnizarea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice. Potrivit legii, persoana fizică sau juridică care intenționează să furnizeze rețele și/sau servicii de comunicații electronice urmează să depună la Agenție o notificare, după care aceasta își poate începe activitatea. Notificarea va conține un minimum de informații necesare pentru a asigura ținerea de către Agenție a Registrului public al furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice și va fi însoțită de fișa de descriere a tipurilor de rețele sau de servicii pe care solicitantul intenționează să le furnizeze, zona teritorială unde va activa, data estimativă a începerii activității acestuia. Fișa nominalizată va face parte integrantă din notificare.

În cazul în care pentru furnizarea rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice este necesară utilizarea resurselor limitate cum sunt canalele și frecvențele radio, resursele de numerotare, legea prevede pentru ele obținerea licențelor de utilizare a canalelor și frecvențelor radio și a licențelor de utilizare a resurselor de numerotare. În acest scop Agenția a elaborat **proiectul Procedurii de solicitare și eliberare a licențelor și permiselor tehnice de utilizare a canalelor și frecvențelor radio și proiectul de modificare a Regulamentului cu privire la administrarea și gestionarea Planului Național de Numerotare**. Procedura nominalizată descrie acțiunile pe care trebuie să le întreprindă solicitanții de licențe pentru utilizarea canalelor și frecvențelor radio și a permisului tehnic pentru utilizarea stațiilor de radiocomunicații în rețelele private.

Un alt act de reglementare elaborat de Agenție este **proiectul de modificare a Regulamentului cu privire la interconectare**, proiect ce vizează reglementarea accesului neîngrădit la bucla locală. Implementarea acestui proiect va crea premise reale pentru furnizarea unei game largi de servicii, inclusiv Internet-ul de mare viteză și servicii multimedia în bandă largă. Reglementarea dată urmărește scopul de a stimula concurența, a asigura interoperabilitatea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice și de a proteja drepturile și interesele utilizatorilor finali.

Proiectul stabilește principiile și regulile de acces la bucla locală și la infrastructura asociată, drepturile și obligațiile solicitanților de acces la rețelele instalate, operate sau la infrastructura asociată acestor rețele ce aparțin operatorului cu putere semnificativă pe piața buclei locale. Conform legii, operatorul cu putere semnificativă pe această piață, desemnat de către Agenție, va elabora Oferta de Referință pentru accesul la bucla locală, prin care acesta va propune condițiile de oferire a accesului partajat sau a accesului total la bucla locală operatorilor care îl solicită. Beneficiind de accesul partajat la bucla locală, operatorul va putea utiliza frecvențele buclei locale sau ale subbuclei locale prin care se prestează servicii de comunicații electronice în bandă largă, iar în cazul în care va beneficia de accesul total la bucla locală, acesta va avea posibilitate să utilizeze întregul spectru de frecvențe al buclei locale sau al subbuclei locale.

Alt proiect elaborat în 2007 de către ANRTI este **proiectul Regulamentului Serviciului Universal**. Acesta stabilește regulile de implementare și de asigurare a Serviciului Universal (SU) de comunicații electronice în Republica Moldova, condițiile de desemnare a prestatorilor acestuia, modul de asigurare a calității SU, condițiile de creare și administrare a Fondului Serviciului Universal, etc.

SU prevede prestarea serviciilor incluse în pachetul minim de servicii accesibile pe întreg teritoriul R. Moldova tuturor utilizatorilor, independent de amplasarea lor geografică, la prețuri accesibile și conforme unui anumit nivel de calitate. Potrivit legii comunicațiilor electronice, în SU sunt incluse următoarele servicii: accesul la rețeaua publică de telefonie fixă într-un punct

fix, serviciul de informații privind abonații și punerea la dispoziție a registrelor abonaților, accesul la telefoanele publice cu plată, inclusiv, accesul gratuit la serviciile de urgență.

SU va fi furnizat în baza unui contract încheiat între prestatorul SU desemnat de Agenție și directorul acesteia. În scopul implementării și asigurării SU urmează a fi stabilite mecanismele de finanțare a acestuia, condițiile de prestare a serviciului dat, după care va fi creat Fondul Serviciului Universal. Termenele de implementare și obligațiile privind SU vor fi stabilite în Programul național de implementare a Serviciului Universal, care urmează a fi aprobat de Guvern.

Un alt document important elaborat de ANRTI este *proiectul 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*. Proiectul conține metodologia și criteriile de identificare a piețelor relevante, ale căror caracteristici pot justifica punerea de către Agenție în sarcina furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice cu putere semnificativă pe piață a unor obligații speciale preventive. Documentul cuprinde, de asemenea, criteriile și regulile în baza cărora Agenția va efectua analiza piețelor relevante identificate și determină dacă unul sau mai mulți furnizori de rețele și/sau servicii de comunicații electronice au putere semnificativă pe o anumită piață relevantă.

În perioada de raport, specialiștii ANRTI au lucrat și asupra altor proiecte importante, precum ar fi Metodologia de calcul al costurilor de tip Long Run Incremental Cost (LRIC), Regulamentul privind evidența contabilă separată, etc. Întrucât subiectele proiectelor susmenționate sunt noi și dificile, Agenția va continua să lucreze asupra acestora și în anul 2008, cu implicarea unor consultanți externi care vor supune expertizei documentele date.

## 1.2 Eliberarea licențelor

În perioada de raport, numărul agenților economici autorizați de ANRTI să presteze servicii în domeniul telecomunicațiilor și informaticii a crescut cu 261 și a atins cifra de 1214. Aceștia dețin în total 1325 de licențe (o parte dintre ei dețin câteva licențe pentru diferite genuri de activitate). Rata de creștere a numărului noilor titulari de licență în 2007 este practic egală cu cea înregistrată în 2006.

Astfel, în anul 2007, ANRTI a eliberat 274 de licențe, inclusiv:

- 201- pentru prestarea serviciilor în domeniul informaticii,
- 35- pentru prestarea serviciilor în domeniul telecomunicațiilor;
- 25 – pentru construirea, întreținerea, exploatarea, precum și crearea posturilor de televiziune prin eter și cablu;
- 13 – pentru construirea, întreținerea, exploatarea, precum și crearea posturilor de radio prin eter.

În cursul anului de raport, ANRTI a examinat 370 cereri de eliberare, reperfectare, retragere și de modificare a licențelor. Durata examinării și a răspunsului la cererile solicitanților a fost, în mediu, de 12 zile lucrătoare. Agenția a reperfectat 29 de licențe și a retras, la solicitarea titularilor, patru licențe.

Ca și anii precedenți, în 2007 cel mai solicitat de către agenții economici a fost genul de activitate în domeniul informaticii, pentru acesta fiind acordate peste 73% din toate licențele. Din numărul total de 1325 licențe eliberate până la 31.12.2007 de ANRTI, 914 – sunt pentru prestarea serviciilor în domeniul informaticii. Din lista acestora agenții economici au dat preferință serviciilor de elaborare și implementare a produselor program (soft), serviciilor transport date (acces la Internet), serviciului de IP – telefonie și serviciilor informatice în localuri publice (Internet - cluburi și cafenele).

Specialiștii Agenției explică această evoluție prin creșterea dinamică a cererii pentru produsele program, accesul la Internet, precum și pentru serviciul de IP – telefonie. Acest tip de telefonie, care se efectuează prin rețelele de Internet, este foarte solicitat pe motiv că tarifele la convorbirile internaționale în baza tehnologiei date sunt mai mici decât cele aplicate de operatorii de telefonie tradițională.

În 2007, numărul titularilor de licență autorizați să presteze servicii informatice în localuri publice s-a mărit cu 77 și a depășit cifra de 500. Dintre aceștia mai bine de 300 activează în



municipiile Chișinău și Bălți, iar ceilalți - în centre raionale și localități rurale, fapt ce confirmă tendința constantă de creștere a cererii pentru accesul la Internet în toate zonele republicii. Același trend se prefigurează și pe piața serviciilor de difuzare și retransmisie a programelor de radio și televiziune. La finele anului 2007 pe această piață activau 232 de companii, dintre care 166 – prestau servicii TV prin cablu. Majoritatea dintre acești operatori furnizează servicii TV prin cablu în centre raionale și localități rurale.

Pentru comparație, prezentăm mai jos lista licențele eliberate de ANRTI în perioada 2006-2007.

### Licențe eliberate în anii 2006 –2007

**Tabelul nr. 2**

Nr.	Genul de activitate / denumirea serviciului	Licențe eliberate în 2006	Licențe eliberate în 2007	Licențe valabile la 31.12.2007
	<b>Total:</b>	<b>295</b>	<b>274</b>	<b>1325</b>
1.	<b>Licențe individuale</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>5</b>
1.1	Prestarea serviciilor de telefonie mobilă celulară, standardul CDMA 2000, în banda de frecvențe 450 MHz	1	0	1
1.2.	Prestarea serviciilor de telefonie mobilă celulară standardul GSM în banda de frecvențe 900/1800 MHz,	1	0	3
1.3.	Prestarea serviciilor de telefonie fixă interurbană și internațională	1	0	1
2.	<b>Licențe generale</b>	<b>242</b>	<b>236</b>	<b>1088</b>
2.1.	Servicii în domeniul telecomunicațiilor	47	35	174
2.1.1	Servicii publice de telefonie fixă locală	20	18	60
2.1.2	Servicii cu valoare adăugată	25	21	77
2.1.3	Servicii de proiectare, instalare, construcții-montaj a rețelelor și echipamentelor de telecomunicații	25	28	125
2.1.4	Servicii de deservire tehnică a rețelelor și echipamentelor de telecomunicații	25	26	103
2.1.5	Revânzarea serviciilor de telefonie publică	12	9	45
<b>2.2.</b>	<b>Servicii în domeniul informaticii</b>	<b>195</b>	<b>201</b>	<b>914</b>
2.2.1	Servicii transport date prin rețele terestre și VSAT	73	90	325
2.2.2	Servicii de instalare, construcții-montaj a rețelelor publice transport date	80	97	339
2.2.3	Servicii de elaborare a proiectelor pentru rețelele publice transport date	76	87	316
2.2.4	Serviciul de IP- telefonie	74	77	299
2.2.5	Servicii de deservire (întreținere) tehnica a rețelelor publice transport date	71	85	307
2.2.6	Servicii de elaborare, întreținere și implementare a produselor program, echipamentelor și sistemelor informatice	98	145	487
2.2.7	Servicii informatice in localuri publice	96	72	505

2.2.8	Servicii de proiectare, elaborare, implementare a sistemelor informaționale automatizate de importanță statală și servicii de asigurare a funcționării lor	71	90	337
2.2.9	Servicii de creare a resurselor informaționale de importanță statală și folosirea lor (crearea bazelor de date, exploatarea acestora și servicii privind furnizarea informației)	70	93	325
2.2.10	Revânzarea serviciilor transport date prin rețele terestre și VSAT	63	70	275
<b>3.</b>	<b>Licențe tehnice</b>	<b>50</b>	<b>38</b>	<b>232</b>
3.1	Construirea, întreținerea, exploatarea, precum și crearea posturilor de televiziune prin eter	10	5	33
3.2	Construirea, întreținerea, exploatarea, precum și crearea posturilor de televiziune prin cablu	32	20	158
3.3	Construirea, întreținerea, exploatarea, precum și crearea posturilor de radio prin eter	8	13	39
3.4	Construirea, întreținerea, exploatarea, precum și crearea posturilor de radio prin cablu	0	0	2

**Notă:** Informația de mai sus cuprinde și date despre furnizorii care prestează mai multe servicii, care fac obiectul licenței pentru un singur gen de activitate sau dețin câteva licențe pentru diferite genuri de activitate ce includ mai multe servicii.

Potrivit legislației în vigoare, în 2007 ANRTI era autorizată să elibereze licențe generale și individuale pentru activități în domeniul telecomunicațiilor și informaticii și licențe tehnice pentru posturile de radio și TV pe perioada valabilității licențelor de emisie sau autorizațiilor de retransmisie a programelor, pe care le dețin titularii acestora.

### 1.3 Atribuirea resurselor de numerotare

În scopul obținerii resurselor de numerotare, în 2007, la ANRTI au fost depuse 93 de cereri. În urma examinării acestora de către Grupul de experți au fost atribuite șase coduri de acces, 24 numere scurte, 800 mii numere pentru telefonie mobilă și circa 93 mii - pentru telefonie fixă, etc. În perioada de raport, la cererea operatorilor sau din cauza neachitării plăților pentru resursele de numerotare atribuite, ANRTI a retras patru numere scurte din blocul 14XX, două numere din blocul 15XX, patru numere din blocul 16XX, un număr din blocul 19XX și unul - din blocul 900 XXXXX.

Pentru o analiză comparativă, prezentăm mai jos lista resurselor de numerotare atribuite de ANRTI în perioada 2006-2007.

#### Resurse de numerotare atribuite în anii 2006- 2007

**Tabelul nr.3**

Nr.	Resurse de numerotare pentru servicii și rețele de telecomunicații	Blocul de numere	Resurse atribuite în anul 2006	Resurse atribuite în anul 2007	Total resurse atribuite până la 31.12. 2007
1	Coduri de acces la operatorii de telecomunicații	1010 - 1099	-	-	1
2	Coduri de acces la serviciile de informații ale operatorilor	118X(X)	1	2	6

3	Coduri de acces la serviciile de IP-telefonie	1600 - 1640	4	-	16
4	Coduri de acces la serviciile interurbane/internaționale	1680 - 1699	-	-	2
5	Coduri de acces la operatorii de transport date	1900 - 1949	1	1	15
6	Coduri tehnologice pentru testarea rețelei	1800 - 1899	2	3	32
7	Numere scurte pentru servicii				
7.1	Servicii transport (mun.Chișinău)	1400 - 1499	7	15	36
7.2	Servicii transport (raioane)	1400 - 1499	5	6	11
7.3	Servicii non-telecomunicații	1500 - 1539	1	3	6
8	<b>Blocuri de numere pentru telefonia fixă</b>				
8.1	Blocuri de numere pentru telefonia fixă S.A."Moldtelecom"	2X(X)XXXXX	1856	79590	1119658
8.2	Blocuri de numere pentru telefonia fixă WLL (CDMA) S.A."Moldtelecom" (mun.Chișinău)	2X 9XXXXX	1200	3000	11200
8.3	Blocuri de numere pentru telefonia fixă WLL (CDMA) S.A."Moldtelecom" (raioane)	2XX 9XXXX	40250	-	128600
8.4	Blocuri de numere pentru noii intrați pe piața de telefonie fixă (mun.Chișinău)	2X 8XXXXX	12000	14 000	55000
8.5	Blocuri de numere pentru noii intrați pe piața de telefonie fixă (raioane)	2XX 8XXXX	1000	-	5100
9	<b>Blocuri de numere pentru telefonia celulară mobilă GSM</b>				
9.1	S.A. "Orange Moldova"	69X XXXXX 68X XXXXX	100 000	500 000	1600000
9.2	S.A. "Moldcell"	79X XXXXX 78X XXXXX	-	200 000	1200000
9.3	SRL "Eventis Mobile"	65X XXXXX		100 000	200 000
10	Blocuri de numere pentru telefonia celulară mobilă CDMA S.A. "Moldtelecom"	671 XXXXX 672 XXXXX	100 000	100 000	200000
11	Numere pentru serviciul „Freephone”	800 XXXXX	9	11	50
12	Numere pentru acces la serviciile „Internet” (DialUp)	821 XXXXX	-	-	20
13	Numere pentru serviciul „Premium rate”	900 XXXXX	15	45	77

unde X= 0 ...9

Datele expuse în tabelul de mai sus demonstrează că cele mai solicitate au fost resursele de numerotare destinate serviciilor de telefonie mobilă. Pe locul doi în topul preferințelor s-au clasat resursele de numerotare pentru serviciile de telefonie fixă. SA „MOLDTELECOM” i s-au alocat 82 490 de numere, iar operatorilor alternativi de telefonie fixă locală – 14 mii. Specialiștii ANRTI consideră că solicitarea masivă a resurselor de numerotare pentru serviciile de telefonie

mobilă este un indiciu clar al tendințelor de dezvoltare rapidă a acestui sector al comunicațiilor electronice. Totodată, sporirea numărului de cereri pentru resurse de numerotare din partea operatorilor alternativi de telefonie fixă locală – de la 4 mii, în 2004, la 14 mii, în 2007, - demonstrează că și pe acest segment de piață concurența devine tot mai strânsă, iar noii operatori își consolidează pozițiile sale în raport cu SA „MOLDTELECOM”, care deține o situație dominantă pe această piață. Pe de altă parte, urmare a dezvoltării tehnologiilor noi s-a constatat o scădere evidentă a interesului operatorilor pentru codurile de acces la serviciile de IP-telefonie și cele de acces la Internet prin dial-up.

În perioada de raport, ANRTI a demarat activitățile pentru implementarea portabilității numerelor în rețelele de telefonie fixă și mobilă. Portabilitatea numerelor reprezintă posibilitatea unui abonat de a-și păstra numărul de telefon, atunci când schimbă furnizorul de servicii de telefonie fixă sau mobilă destinate publicului. ANRTI consideră că implementarea serviciului de portabilitate a numerelor va stimula concurența pe piața comunicațiilor electronice și va completa gama serviciilor atractive pentru utilizatorii telefoniei fixe și mobile. ANRTI a început activitatea sa la acest capitol prin elaborarea proiectului Concepției privind portabilitatea numerelor, care conține descrierea metodelor tehnice și a altor măsuri ce se impun pentru implementarea proiectului dat. Tot atunci a fost efectuat un sondaj de opinie privind necesitatea implementării portabilității numerelor. Acesta a arătat că majoritatea participanților la sondaj, în linii mari, susțin intențiile de implementare a portabilității numerelor telefonice, însă nu sunt dispuși să achite o plată suplimentară pentru numerele portate. Ulterior ANRTI a creat Grupul de lucru pentru implementarea portabilității numerelor în rețelele de telefonie fixă și mobilă. Acesta urmează să elaboreze, în 2008, programul de implementare a portabilității numerelor, să stabilească drepturile și obligațiile operatorilor de servicii și rețele de comunicații electronice, resursele de numerotare care vor fi portate, modalitatea de finanțare a bazei de date, alegerea metodelor de rutare a apelurilor între rețele, etc.

La solicitarea operatorilor noi intrați pe piața de telecomunicații, ANRTI a examinat și a propus soluții tehnice pentru procedura de acces la serviciile „Freephone” și „Premium rate” din rețelele acestora. Totodată, a fost examinată problema implementării serviciului cu cost partajat. Pornind de la solicitările operatorilor de a li se atribui resurse de numerotare pentru furnizarea unor servicii noi, precum ar fi rețelele NGN (Next Generation Network), servicii din șirurile “8” și “9” (servicii cu cost partajat, serviciul „televoting”), etc., ANRTI va proceda, în anul 2008, la modificarea Planului Național de Numerotare în vederea includerii în el a unor resurse de numerotare noi pentru serviciile nominalizate.

În ce privește implementarea serviciului de urgență național „112”, notăm că în acest scop Ministerul Dezvoltării Informaționale a instituit un grup de lucru, la care participă și ANRTI. Grupul de lucru urmează să elaboreze Programul național de implementare a Serviciului de urgență național „112” și să avanseze propuneri privind sursele de finanțare și modalitatea de implementare a acestui serviciu în Republica Moldova.

#### **1.4 Monitorizare și control**

Activitățile de monitorizare și control, desfășurate în 2007, au fost axate pe supravegherea și controlul respectării de către titularii de licențe din domeniu a prevederilor actelor normative și de reglementare în vigoare și a condițiilor de licență. Ele au avut drept scop asigurarea și promovarea concurenței loiale pe piața serviciilor de telecomunicații și informatică, precum și protejarea intereselor legitime și a drepturilor utilizatorilor finali.

Monitorizarea și controlul ocupă un loc însemnat în exercitarea atribuțiilor ANRTI, deoarece ne respectarea cerințelor legislației, actelor normative, standardelor și reglementărilor în vigoare din domeniul telecomunicațiilor și informaticii poate avea repercusiuni negative asupra climatului concurențial pe piața serviciilor respective și ar leza drepturile utilizatorilor finali.

Monitorizarea operatorilor din domeniu a inclus analiza informațiilor ce se conțin în rapoartele statistice, în sondaje, petiții, în audiențe, în publicațiile din mass-media, fără a se interveni direct în activitatea acestora. În cazul în care în informațiile analizate au fost depistate anumite abateri de la regulile în vigoare, ANRTI, pentru a preveni eventualele contravenții administrative, a inițiat acțiuni de control a agenților economici respectivi.

Activitatea de control a ANRTI, pe lângă verificarea respectării de către furnizorii serviciilor de telecomunicații și informatică a prevederilor actelor normative și reglementărilor în vigoare, a condițiilor de licență, presupune și determinarea gradului de asigurare a calității serviciilor prestate utilizatorilor finali. Aceasta activitate a purtat un caracter permanent și a fost desfășurată, în strictă conformitate cu prevederile Legii telecomunicațiilor nr. 520-XIII din 7.07.1995 și ale Codului cu privire la contravențiile administrative, de personalul Direcției Monitorizare și Control (DMC).

O analiză comparativă a datelor privind rezultatele activității de control desfășurate în anul 2007 în raport cu anul 2006 este expusă în tabelul de mai jos.

#### Activitățile de control efectuate în perioada 2006 - 2007

**Tabelul nr. 4**

Genul de activitate		Anul 2006	Anul 2007
<b>ACȚIUNI DE CONTROL</b>			
Numărul total de controale:		<b>303</b>	<b>230</b>
<b>a) controale planificate:</b>		<b>250</b>	<b>201</b>
	- operatori rețele publice de telefonie fixă și/sau furnizori de servicii de telefonie fixă	50	64
	- operatori rețele publice de transport date și/sau furnizori de servicii în domeniul informaticii	101	84
	- operatori rețele TV- cablu	73	47
	- operatori rețele TV- eter	9	1
	- operatori rețele de radiodifuziune sonoră	17	5
<b>b) controale inopinate:</b>		<b>8</b>	<b>4</b>
	- operatori rețele publice de telefonie fixă și/sau furnizori de servicii de telefonie fixă	5	0
	- operatori rețele TV- cablu	3	4
<b>c) controale axate pe verificarea condițiilor tehnice și organizatorice de lansare a serviciilor:</b>		<b>45</b>	<b>25</b>
	- servicii de telefonie fixă locală	7	2
	- servicii de telefonie mobilă celulară	0	2
	- servicii „premium rate” prin rețele publice de telefonie fixă	9	10
	- servicii de transport date, acces la Internet	15	7
	- servicii de IP-telefonie	14	4
<b>PROCESE-VERBALE DE CONSTATARE A CONTRAVENȚIILOR ADMINISTRATIVE</b>			
Procese-verbale:		<b>15</b>	<b>19</b>
a) operatori rețele publice de telefonie fixă și/sau furnizori de servicii de telefonie fixă		0	5
b) operatori rețele publice de transport date și/sau furnizori de servicii în domeniul informaticii		11	12
c) operatori rețele TV-cablu		3	2
d) operatori rețele TV- eter		1	0

Potrivit datelor expuse în tabelul de mai sus, în perioada de raport au fost efectuate 230 de acțiuni de control, dintre care 201 - planificate, 4 – inopinate și 25 – controale ante-lansare, efectuate la cererea titularilor de licențe și axate pe verificarea gradului de pregătire tehnică și organizatorică pentru lansarea serviciilor publice de telecomunicații și informatică. Numărul controalelor planificate efectuate în 2007 s-a redus, comparativ cu anul 2006, cu 25 la sută, iar numărul controalelor inopinate și al controalelor ante-lansare a serviciilor s-a micșorat aproape de două ori. Diminuarea numărului acțiunilor de control se explică prin faptul că, potrivit legislației în vigoare, titularul de licență poate fi supus controlului planificat doar o dată în an, iar în cazul în care în rezultatul acestui control nu au fost depistate încălcări ale actelor normative în vigoare și ale condițiilor de licență, titularul acesteia poate fi supus controlului și mai rar.

Controalele planificate au purtat un caracter general, fiind axate pe verificarea calității serviciilor prestate, respectării condițiilor stabilite în licențe, actelor normative din domeniu,

condițiilor de lucru cu utilizatorii. Totodată, unul din obiectivele controalelor planificate a fost familiarizarea persoanelor cu funcții de răspundere din cadrul întreprinderilor licențiate cu actele normative și de reglementare în vigoare. În același timp, ei au fost atenționați asupra necesității îmbunătățirii condițiilor de lucru cu utilizatorii, organizării audiențelor, asigurării calității serviciilor conform standardelor și reglementărilor tehnice în vigoare, ținerii registrelor reclamațiilor în modul stabilit, încheierii contractelor cu utilizatorii în formă scrisă și excluderii clauzelor abuzive din contracte care lezează drepturile utilizatorilor.

Drept temei pentru efectuarea controalelor inopinate au servit petițiile și sesizările parvenite în adresa ANRTI. Aceste controale au fost axate pe elucidarea și acumularea datelor necesare pentru soluționarea, în limita competenței, a problemelor abordate de petiționari.

Rezultatele fiecărui control au fost reflectate în actele corespunzătoare, cu indicarea neajunsurilor și încălcărilor depistate și a termenelor de înlăturare a acestora. De menționat că la 108 din cei 230 titulari de licențe supuși controalelor planificate nu au fost depistate careva încălcări, iar 59 din cei 91 titulari de licențe, la care au fost depistate neajunsuri, s-au conformat recomandărilor colaboratorilor DMC și au înlăturat integral încălcările în termenele stabilite. Totodată, 8 titulari au înlăturat numai parțial încălcările depistate, iar 24 - nu s-au conformat recomandărilor date în actele de control, fapt ce a condus la sancționarea celor din urmă, în modul stabilit de legislația în vigoare.

Urmare a controalelor efectuate în anul 2007, au fost întocmite 19 procese-verbale de constatare a contravențiilor administrative comise de către operatorii de rețele și furnizorii de servicii de telecomunicații și informatică. Din numărul total de procese-verbale, 17 - au fost întocmite pentru nerespectarea condițiilor de licență, iar 2 – pentru depășirea termenului stabilit de reînnoire a licenței și continuarea desfășurării activității după încetarea acțiunii licenței deținute.

Cel mai frecvent au fost constatate următoarele tipuri de încălcări: depășirea termenilor de prezentare a rapoartelor statistice privind activitatea desfășurată în baza licențelor (sau neprezentarea rapoartelor), depășirea termenilor de reperfectare sau reînnoire a licențelor, nerespectarea parametrilor prevăzuți în condițiile licențelor în procesul exploatării rețelelor, prestarea serviciilor în lipsa deciziilor de lansare, includerea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu utilizatorii finali, utilizarea echipamentelor necertificate și/sau nemarcate, lipsa registrelor de reclamații și registrelor de evidență a corespondenței de intrare și ieșire, depășirea termenului de transferare a plății de reglementare.

În perioada de raport, ANRTI a mai examinat 20 procese verbale, întocmite în urma controalelor efectuate de colaboratorii poliției împreună cu reprezentanți companiei „Sun Communications”, asupra cetățenilor care s-au conectat neautorizat la rețele TV prin cablu, contravenție prevăzută de art.142/4 al Codului cu privire la contravențiile administrative. În șapte cazuri au fost aplicate amenzi, iar 13 cazuri au fost clasate. Drept temei pentru clasare a servit încălcarea termenului de prezentare spre examinare a cazurilor administrative. Potrivit prevederilor art. 37 al Codului cu privire la contravențiile administrative, sancțiunea administrativă poate fi aplicată nu mai târziu de trei luni de la comiterea contravenției. Totodată, o parte din materialele prezentate nu conțineau probe ce ar confirma vina contravenientului. În urma examinării proceselor verbale susmenționate, ANRTI a atenționat reprezentanții companiei „Sun Communications” asupra faptului că rețelele ce le aparțin nu sunt protejate în modul convenit, ceea ce facilitează săvârșirea contravențiilor în cauză.

În anul 2008, Agenția va întreprinde acțiunile ce se impun în vederea eficientizării activității sale, inclusiv prin verificarea gradului de asigurare a utilizatorilor finali cu informații complete și accesibile privind serviciile de care beneficiază, de respectare de către furnizori a indicatorilor de calitate a serviciilor prestate, conform standardelor în vigoare și condițiilor licențelor și/sau autorizațiilor generale deținute de aceștia. În acest scop controalele efectuate de Agenție vor cuprinde și verificarea contractelor încheiate între utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului la capitoul clauze minime, stabilite conform legislației în vigoare privind obligațiile operatorilor față de consumatori. De asemenea, va fi supusă monitorizării respectarea de către furnizorii de servicii destinate publicului a obligației de punere la dispoziția utilizatorilor finali, în cazul în care aceștia achită serviciile prin

cartele preplătite, a condițiilor generale de furnizare a serviciilor și a informării corespunzătoare clauzelor minime stabilite de legislația în vigoare.

### **1.5 Soluționarea litigiilor**

În perioada de raport, ANRTI a examinat litigiile apărute între titularii de licență în strictă conformitate cu cerințele legislației în vigoare și ale Regulamentului privind modul de soluționare a litigiilor dintre operatori, precum și cele dintre operatori și utilizatori. O parte dintre ele au fost examinate, în repetate rânduri, în cadrul consultărilor purtate la ANRTI, iar ulterior – la Ministerul Economiei și Comerțului, la Guvern și Parlament. Este vorba de litigiile apărute între cinci furnizori ai serviciilor VoIP și SA „MOLDTELECOM”.

Aceste litigii au avut același subiect: terminarea de trafic inițiat în exteriorul Republicii Moldova ce are ca destinație rețelele de telefonie fixă publică din Republica Moldova și modificarea unilaterală de către SA „MOLDTELECOM” a condițiile contractelor de interconectare prin care acesta a impus operatorilor alternativi majorarea plății pentru terminarea traficului internațional în rețeaua sa de la 0,07 USD până la 0,09 USD per minut, până la aprobarea Ofertei de Interconectare de Referință (ORI) pentru anul 2008. ANRTI a stabilit că SA „MOLDTELECOM”, contrar prevederilor articolelor 668 și 669 ale Codului Civil, a impus unilateral operatorilor alternativi semnarea acordurilor de interconectare cu prevederi abuzive până la aprobarea și publicarea ORI pentru anul 2008, ceea ce constituie o încălcare a pct. 4.12 al Regulamentului cu privire la interconectare. Audiind părțile implicate în litigiu, ANRTI a cerut, prin scrisoare oficială, SA „MOLDTELECOM” să mențină condițiile tehnice și economice stabilite în acordurile de interconectare semnate anterior de părți. Însă SA „MOLDTELECOM” nu s-a conformat acestei cerințe și a atacat-o în instanța de judecată, care ulterior i-a dat câștig de cauză reclamantului.

În această perioadă, Agenția a examinat, de asemenea, două cazuri de utilizare a reclamei neonestе de către un operator în defavoarea altuia. Este vorba de filiala Orhei a SA „MOLDTELECOM”, care contrar Legii privind protecția concurenței, a chemat utilizatorii filialei Metican a companiei “Starnet” să abandoneze acest operator și să accepte serviciile sale. ANRTI a examinat cazul dat la fața locului și a stabilit că reprezentanții filialei din Orhei a SA „MOLDTELECOM” au admis acțiuni anticoncurențiale împotriva filialei Metican a companiei “Starnet”. Agenția a cerut încetarea acestor acțiuni. Filiala Orhei a SA „MOLDTELECOM” s-a conformat deciziei ANRTI, informând ulterior Agenția despre retragerea reclamei neonestе.

### **1.6 Protecția utilizatorilor**

Unul din obiectivele principale ale Agenției este asigurarea protecției utilizatorului serviciilor de comunicații electronice. În acest scop Agenția elaborează reglementări pentru apărarea drepturilor utilizatorilor, colaborează cu instituțiile pentru protecția consumatorilor, furnizează acestora informații referitor la activitatea furnizorilor de servicii. Potrivit legislației în vigoare, utilizatorii sunt în drept să solicite concursul Agenției în vederea soluționării oricăror probleme care-i preocupă. Ea examinează petițiile acestora în conformitate cu procedura stabilită de Legea cu privire la petiționare și Regulamentul privind modul de soluționare a litigiilor dintre operatori, precum și cele dintre operatori și utilizatori.

În cursul anului 2007 ANRTI a examinat 121 de petiții și reclamații, dintre care 110 – au fost soluționate în favoarea petiționarilor. Din numărul total de petiții, 8 - au fost remise Agenției de către Parlament, Guvern și Ministerul Dezvoltării Informaționale. Pretențiile expuse în 11 petiții au fost respinse fiind calificate drept neîntemeiate. Semnatarii a 98 de petiții și reclamații au abordat probleme legate de furnizarea serviciilor de telefonie fixă, mobilă și a serviciilor de TV prin cablu, iar 23 – de calitatea serviciilor din domeniul informaticii.

Majoritatea pretențiilor expuse de semnatarii petițiilor au fost legate de nerespectarea de către furnizorii de servicii a cerințelor și condițiilor prevăzute de actele normative, licențele de activitate, contractele de prestare a serviciilor, de neexecutarea de către titularii de licență a deciziilor Agenției privind soluționarea reclamațiilor și litigiilor, precum și de includerea în contractele de prestare a serviciilor a unor clauze abuzive care creează dezechilibre între drepturile și obligațiile părților contractante. În mai multe cazuri, pentru examinarea temeinică și

operativă a petițiilor, angajații Agenției s-au deplasat la fața locului pentru a verifica faptele expuse de petiționari. În cazurile în care încălcările semnalate s-au dovedit a fi adevărate, ANRTI a obligat titularii de licență să restabilească drepturile lezate și să repare prejudiciul cauzat petiționarilor.

Astfel, în 2007, urmare a unor reclamații privind calitatea și corectitudinea prestării serviciilor TV prin cablu în or. Ștefan Vodă, ANRTI a organizat o întâlnire cu furnizorii acestor servicii, la care au participat și reprezentanți ai autorităților publice locale. Drept rezultat al acestei întruniri, furnizorii și-au schimbat atitudinea față de calitatea serviciilor prestate, iar beneficiarii acestor servicii și-au retras pretențiile față de furnizori.

Un alt exemplu. În urma examinării mai multor petiții, în care semnatarii acestora înaintau pretenții față de mărimea plății pentru efectuarea schimbului de nume și de responsabilitate (SNR), ANRTI a supus controlului corectitudinea aplicării acestor plăți de către SA „MOLDTELECOM”. În octombrie 2007, reprezentanții ANRTI și SA „MOLDTELECOM” au verificat durata procesului tehnologic necesar pentru efectuarea SNR. S-a constatat că durata acestui proces este cu mult mai redusă decât cea prezentată de către operator. Problema dată va fi reexaminată și soluționată după aprobarea cadrului de reglementare prevăzut de noua Lege a comunicațiilor electronice.

În perioada de raport, ANRTI a examinat și a remis răspunsuri la mai multe adresări și sesizări parvenite de la autoritățile publice centrale: Parlament, Guvern, ministerele Economiei și Comerțului, Dezvoltării Informaționale, Serviciul Standardizare și Metrologie etc. În fiecare trimestru ANRTI a informat Guvernul despre acțiunile întreprinse pentru examinarea petițiilor și soluționarea problemelor abordate în ele.

În acest context se înscriu și audiențele cetățenilor, care au fost organizate săptămânal, conform programului aprobat de către Consiliul de Administrație al ANRTI. Pe parcursul anului au fost primiți în audiență 34 de cetățeni. Majoritatea adresărilor înaintate de aceștia au fost rezolvate pozitiv. Adresările, care n-au fost soluționate în zilele de audiență, ulterior au fost examinate și rezolvate de grupurile de lucru, create în acest scop.

Una din prioritățile de bază ale Agenției pentru anul 2008, la capitolul protecția utilizatorilor, rezidă în 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 furnizorii serviciilor de comunicații electronice a indicatorilor de calitate a serviciilor, conform standardelor și condițiilor licențelor și/sau autorizațiilor generale, precum și includerea în contractele de prestare a serviciilor a clauzelor menite să protejeze interesele legitime ale utilizatorilor finali.

### **1.7 Relațiile cu publicul și mass-media**

În 2007, accentul în abordarea relațiilor cu publicul și mass – media a fost pus pe informarea permanentă a participanților la piața serviciilor de comunicații electronice, în particular a utilizatorilor acestor servicii și reprezentanților mass-media, despre activitățile de interes public ale Agenției, deciziile luate de ea, precum și despre evoluțiile de pe toate segmentele acestei piețe. În perioada de raport, Agenția a continuat să furnizeze, după încheierea fiecărui trimestru, informații despre tendințele de dezvoltare a piețelor serviciilor de telefonie fixă, mobilă și cea a serviciilor de acces la Internet. Informații cu aceleași subiecte au fost pregătite și difuzate după prezentarea de către furnizorii de servicii a rapoartelor statistice anuale.

În mod tradițional, informarea publicului și a mass – media a fost efectuată prin intermediul serviciului de presă și a paginii web ale Agenției. Serviciul a pregătit și difuzat mai multe informații despre evenimentele și activitățile de interes public ale Agenției, care au fost expuse pe site-ul ANRTI și preluate de mediile de informare în masă.

Ca și în perioada anterioară, în 2007, Agenția a continuat să promoveze politica ușilor deschise pentru presă. Agenția a răspuns la toate solicitările reprezentanților mass - media, inclusiv la cele ce țin de acordarea interviurilor și oferirea informațiilor de interes public.

Pornind de la necesitatea respectării dreptului la informație, în 2007, ANRTI a deschis, în premieră, pentru utilizatorii serviciilor de comunicații, o „linie telefonică fierbinte” gratuită cu numărul 080080080, care poate fi apelat din orice localitate a republicii. Scopul acesteia este de a oferi informații despre drepturile utilizatorilor, obligațiile furnizorilor de servicii față de clienții



săi, precum și pentru a recepționa reclamații ale consumatorilor. Experiența acumulată ne-a arătat că cele mai multe reclamații parvenite prin intermediul „liniei fierbinți” conțin pretenții ale utilizatorilor față de calitatea serviciilor furnizate, tarifele mari la unele servicii de telefonie mobilă și cele de acces la Internet, precum și dezacordul acestora cu facturile de plată a serviciilor. Dat fiind faptul că aceleași subiecte sunt abordate cel mai frecvent și în petițiile parvenite de la utilizatori, administrația Agenției, a decis, în urma reorganizării ANRTI, crearea unui serviciu separat, care este responsabil exclusiv de problemele protecției drepturilor utilizatorilor de servicii.

Totodată, Agenția va continua, în 2008, activitățile sale de informare a utilizatorilor prin intermediul „liniei telefonice fierbinți” și a paginii sale web. În acest scop, în proiectul de elaborare și implementare al noului site al Agenției a fost inclus un compartiment nou „Pagina utilizatorului”, care va conține multiple informații pentru consumatori, precum și un mecanism de comunicare interactivă a utilizatorilor interesați cu reprezentanții ANRCETI.

O altă prioritate a Agenției pentru anul 2008 va fi informarea participanților la piața serviciilor de comunicații electronice, dar și a publicului larg, despre noile acte de reglementare elaborate și adoptate de Agenție în conformitate cu prevederile Legii comunicațiilor electronice, mecanismele noi de eliberare a licențelor de utilizare a resurselor de numerotare, a canalelor și frecvențelor radio, modificările la actele normative emise anterior de Agenție, precum și despre impactul acestor acte asupra pieței și a utilizatorilor de servicii. Toate proiectele vor fi expuse pe pagina web a Agenției și supuse procedurilor de consultare publică.

### **1.8 Relații internaționale**

În perioada de raport, una din principalele priorități ale Agenției a fost îndeplinirea obligațiilor privind reglementarea comunicațiilor electronice, obligații înscrise în Planul de acțiuni „Republica Moldova – Uniunea Europeană” (RM – UE), conlucrarea eficientă cu organismele de specialitate din spațiul comunitar pentru studierea și aplicarea normelor și standardelor europene în practica sa de lucru. În acest scop, reprezentanții ANRTI au efectuat o vizită de studiu în Letonia (1-6 octombrie 2007), au participat la un seminar cu privire la aplicarea cadrului de reglementare al UE în domeniul comunicațiilor electronice, desfășurat la Belgrad, Serbia (4-5 octombrie 2007), precum și la conferința „Reforma reglementării comunicațiilor: în căutarea strategiei reformatoare”, ce a avut loc la București, România (13-16 octombrie 2007).

În procesul de definitivare a proiectului legii comunicațiilor electronice, conducerea ANRTI a avut întreveneri cu experți ai Comisiei Europene, la care au fost discutate unele aspecte ale acestui proiect, iar în aprilie 2007 - a participat la reuniunea sub-comitetului de cooperare R. Moldova - UE nr. 4 „Energie, Mediu, Transport, Telecomunicații, Știință și Tehnologii, Educație”. La această reuniune a fost accentuată necesitatea urgentării procesului de adoptare a legii susmenționate și a includerii în ea a prevederilor ce se conțin în Directivele corespunzătoare ale UE. În cursul anului, ANRTI a prezentat Comisiei Europene și Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene rapoarte despre îndeplinirea prevederilor Planului de acțiuni RM – UE, la capitolul edificarea societății informaționale. Totodată, au fost elaborate câteva proiecte de asistență tehnică privind armonizarea cadrului național de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice cu standardele și normele UE.

În perioada de raport, Agenția a continuat colaborarea sa cu organismele europene și internaționale de specialitate, precum ar fi Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor (UIT), Conferința Europeană a Administrațiilor de Poșta și Telecomunicații (CEPT), Pactul de Stabilitate pentru Europa de Sud - Est. Activitatea ANRTI în cadrul UIT s-a axat, în principal, pe participarea sa la reuniunile desfășurate sub egida acestei organizații, prezentarea rapoartelor și completarea chestionarelor privind evoluțiile pieței serviciilor de comunicații electronice din R. Moldova. Din lista acestor reuniuni consemnăm participarea ANRTI la Simpozionul Global al Reglementatorilor, care s-a desfășurat în februarie, 2007, la Dubai, EAU. În cadrul Pactului de Stabilitate pentru Europa de Sud – Est, Agenția a participat la semnarea Planului de acțiuni regional privind dezvoltarea Societății Informaționale în Europa de Sud – Est pentru anii 2007-2012 („eESE Agenda Plus”), eveniment care a avut loc în octombrie 2007, la Sarajevo, Bosnia și Herzegovina.

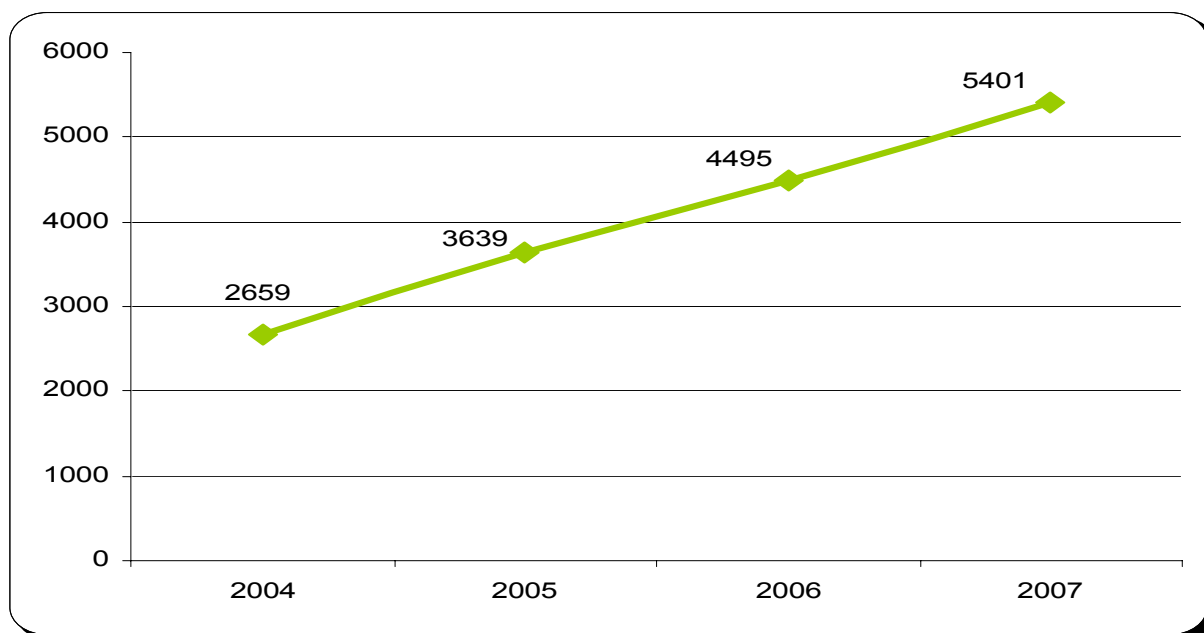
În această perioadă a fost inițiată procedura de semnare a unui acord de colaborare cu autoritatea de reglementare a comunicațiilor electronice din România. În noiembrie, 2007, reprezentanții ANRTI au avut o serie de întâlniri cu colegii săi din România, la care li s-a oferit consultații asupra modalităților de aplicare a practicilor de reglementare din țările membre ale UE ce țin de regimul de autorizare generală, de interconectare, Serviciul Universal, de reglementarea tarifelor etc. Anterior, ANRTI a semnat un acord de colaborare privind schimbul de informație și experiență cu Comisia de Reglementare în Comunicații din Bulgaria. Agenția intenționează să semneze asemenea acorduri și cu alte autorități de reglementare în domeniu din țările membre ale UE.

Din lista de priorități ale Agenției pentru anul 2008, la capitolul relații externe, consemnăm intensificarea colaborării cu instituțiile internaționale și europene de specialitate și alte autorități naționale de reglementare, încheierea cu Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare a unui acord de asistență tehnică privind revizuirea cadrului existent de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice și armonizarea acestuia cu normele și standardele europene, negocierea altor acorduri de asistență din cadrul proiectelor Twining și TAIEX, proiecte disponibile pentru R. Moldova în contextul programului de cooperare cu UE.

## II. EVOLUȚIA PIETEI SERVICIILOR DE COMUNICAȚII ELECTRONICE ÎN 2007

### 2.1 Caracteristică generală

În anul 2007 comunicațiile electronice s-au menținut în topul celor mai dinamice sectoare ale economiei naționale. În această perioadă, toate segmentele pieței au fost marcate de tendințe stabile de creștere. Potrivit datelor statistice prezentate Agenției de către furnizorii de servicii, volumul total al vânzărilor pe piața serviciilor de comunicații electronice a crescut, în 2007, comparativ cu 2006, cu 20,2% și a depășit cifra de 5,4 miliarde lei. Raportat la valoarea produsului intern brut al țării (53,4 miliarde lei<sup>1</sup>), acest volum a atins nivelul de 10,1%.



**Fig. 2.1 Volumul total al vânzărilor pe piața serviciilor de comunicații electronice, mil. lei**  
*Sursa:* ANRTI, conform datelor statistice raportate de către titularii de licență<sup>2</sup>

În perioada de raport, cea mai mare pondere - de 53,1% - în creșterea volumului total de vânzări i-a revenit sectorului telefonie mobilă și cea mai mică - de 3,3% - sectorului transport

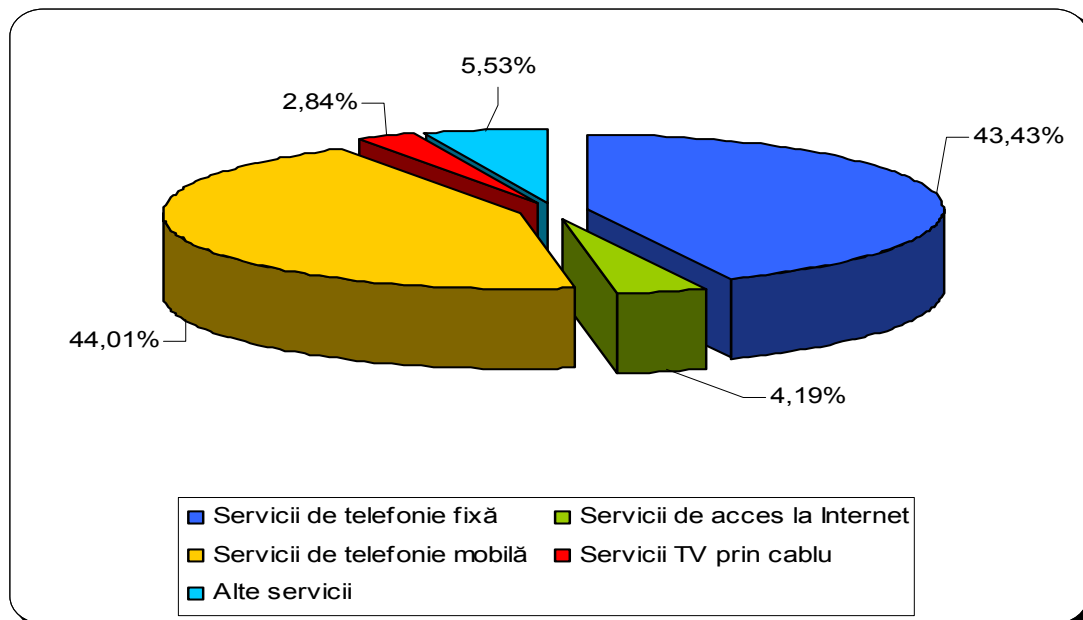
<sup>1</sup> Conform datelor Raportului final de evaluare a implementării strategiei de creștere economică și reducere a sărăciei 2004-2007

<sup>2</sup> Conform datelor Raportului final de evaluare a implementării strategiei de creștere economică și reducere a sărăciei 2004-2007

<sup>2</sup> Datele din figurile ulterioare au aceeași sursă.

date și acces la Internet. Urmare a acestei evoluții, structura pieței, în 2007, s-a modificat după cum urmează: telefonie mobilă a deținut cea mai mare cotă - de 44,01%, urmată de telefonie fixă cu o cotă de 43,43%, transport date - 4,19%, servicii audiovizuale - 2,84%, alte servicii cu o cotă de 5,53%. Comparativ cu 2006, cota telefoniei fixe în structura pieței s-a redus cu patru puncte procentuale, iar cea a telefoniei mobile s-a mărit aproape cu două puncte.

În opinia specialiștilor Agenției, cedarea pozițiilor de piață, deținute anterior de sectorul telefonie fixă, constituie un fenomen firesc, întrucât această piață este una matură și s-a apropiat de etapa de saturație. În schimb, celelalte piețe, în special cea a serviciilor de telefonie mobilă, se află la un stadiu de creștere rapidă.



**Fig. 2.2 Structura pieței, în funcție de cifra de afaceri**

Dezvoltarea lentă a sectorului transport date și acces la Internet se explică prin lipsa competiției efective și a operatorilor puternici pe acest segment de piață care ar putea concura, mai ales prin infrastructură, cu operatorul istoric SA „MOLDTELECOM”. Un alt factor ce frânează dezvoltarea acestei piețe îl constituie tarifele mari la serviciile de acces la Internet în bandă largă, precum și conținutul național slab dezvoltat.

Pornind de la situația existentă pe piața serviciilor de acces la Internet în bandă largă, putem să ne așteptăm la fuzionarea, prin diferite forme, a operatorilor mici de pe această piață sau la intrarea pe ea a operatorilor de telefonie mobilă. Agenția estimează pentru anul 2008 o relansare dinamică a sectorului transport date. Numărul de abonați ai serviciilor de acces la Internet ar putea crește, față de anul 2007, cu peste 50 la sută. Însă aceste evoluții vor depinde, în mare parte, de volumul investițiilor în sectorul dat, de calitatea competiției și de mărimea tarifelor la serviciile de acces la Internet.

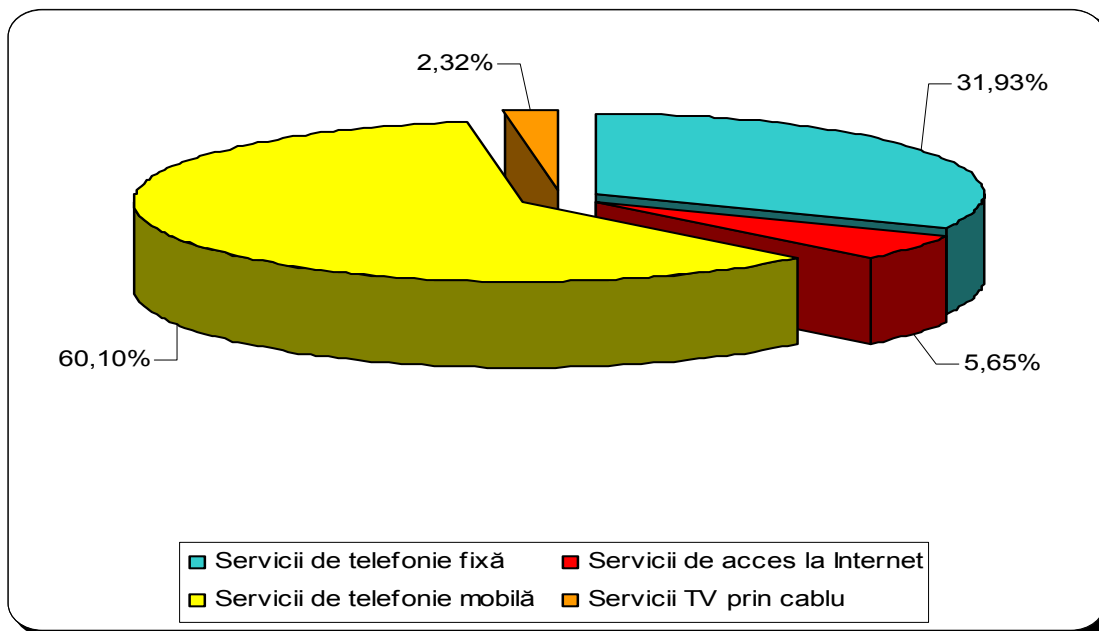
Agenția prognozează, de asemenea, continuarea ascensiunii rapide a pieței serviciilor de telefonie mobilă după numărul de abonați, care ar putea crește, în 2008, cu 25-28%. Rata de penetrare a acestor servicii poate să atingă la finele anului nivelul de 68-70%. Pe acest fondal, ritmul de creștere a pieței serviciilor de telefonie fixă ar putea să se reducă până la 3%, înregistrând o rată de penetrare de 33%. Conform estimărilor Agenției, în condițiile reducerii tarifelor la serviciile de telefonie mobilă, acordării mai multor bonus-uri utilizatorilor acestui tip de telefonie, în 2008 se va face tot mai simțit fenomenul substituirii telefoniei fixe cu cea mobilă. Aceasta înseamnă migrarea unei părți a traficului din rețelele de telefonie fixă în rețelele mobile, ceea ce poate cauza reducerea volumului de vânzări în sectorul telefoniei fixe.

Potrivit rapoartelor prezentate de furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice, în 2007 valoarea pieței serviciilor de telefonie fixă a crescut, față de 2006, cu 10,03% și a constituit 2 mld. 346 mil lei, iar cea a serviciilor de telefonie mobilă a sporit cu 26% și a însumat 2 mld. 377,2 mil. lei. Este pentru prima oară în scurta istorie a telefoniei mobile moldovenești când ea a câștigat competiția cu telefonia fixă după volumul vânzărilor anuale.

## 2.2 Investiții în sectoarele pieței

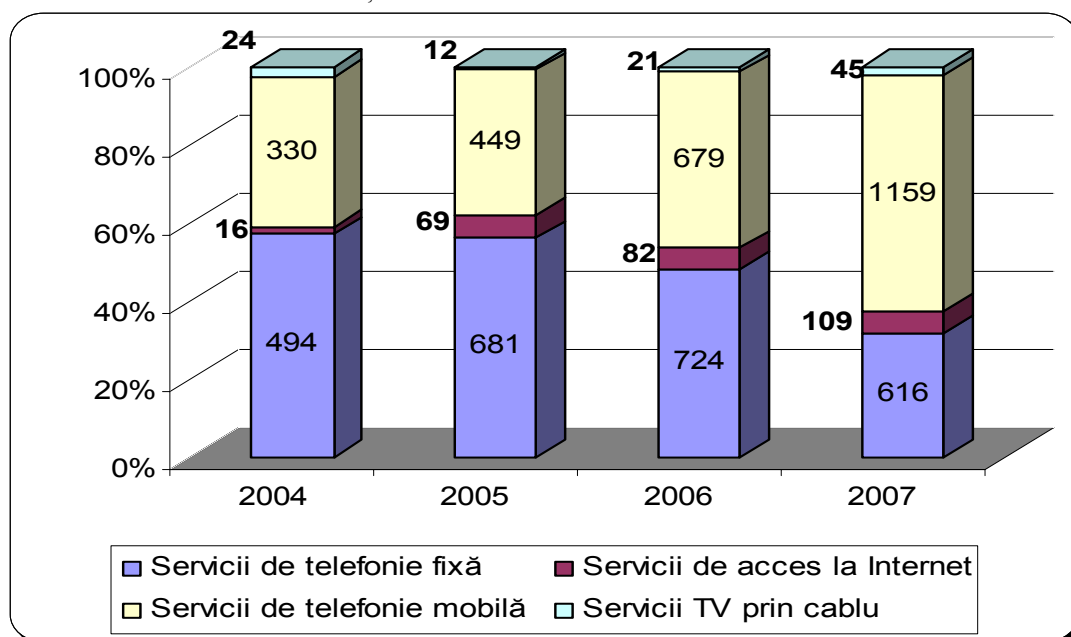
În perioada de raport, creșterea cifrei de afaceri a fost susținută și de majorarea volumului de investiții în sectoarele pieței, care s-a ridicat la 1mlrd. 926,5 mil. lei sau cu circa 28% mai mult decât în anul 2006. Cel mai mare volum de investiții - 1mlrd. 158,6 mil. lei - a fost înregistrat în sectorul telefonie mobilă.

Investițiile au crescut pe toate segmentele pieței, cu excepția sectorului telefonie fixă, unde acestea s-au redus, față de 2006, cu circa 15%. În sectorul telefonie mobilă investițiile s-au majorat cu 70,7%, în transport date și acces la Internet - cu 36,2%, iar în sectorul servicii audiovizuale - cu 117%.



**Fig. 2.3 Distribuția investițiilor pe sectoarele pieței**

Reducerea investițiilor în telefonia fixă se explică prin factorul saturației acestei piețe. Creșterea masivă a investițiilor în telefonia mobilă a fost determinată de intrarea pe această piață a doi operatori noi: „MOLDTELECOM” (marca comercială „UNITE”) și „EVENTIS MOBILE”, de rebranding-ul „VOXTEL”/„Orange Moldova”, precum și de extinderea capacităților „Orange Moldova” și „MOLDCELL”. Dublarea volumului de investiții în serviciile audiovizuale se datorează, în bună parte, companiei „Sun Communications”, care a alocat, în 2007, circa 47% din totalul investițiilor în acest sector.



**Fig. 2.4 Evoluția și structura investițiilor în perioada 2004-2007, mil. lei**

Pornind de la conjunctura pieței și evoluțiile acesteia din ultimii ani, putem trage concluzia că, în 2008, cele mai mari ritmuri de creștere a investițiilor ar putea să fie înregistrate în sectorul transport date și în serviciile audiovizuale. Prognosticele Agenției se bazează pe creșterea considerabilă a cererii de servicii de acces la Internet în bandă largă, pe tendința de digitalizare a serviciilor TV, extinderea rețelelor TV prin cablu digital, pe posibilitatea lansării serviciilor IP TV. În ce privește investițiile în telefonia fixă și mobilă, Agenția estimează că acestea ar putea să se mențină la nivelul anului trecut sau chiar să scadă pe motiv că 2007 a fost un an deosebit pentru telefonia mobilă prin intrarea pe această piață a doi operatori noi.

## 2.3 Sectorul telefonic fixă

### 2.3.1 Descriere generală

În 2007, pe piața serviciilor de telefonică fixă locală au activat 14 titulari de licență autorizați să presteze asemenea servicii, cu șase operatori mai mulți decât în 2006. Această creștere se explică prin faptul că, începând cu 2007, ANRTI tratează serviciile de comunicații electronice conform principiului neutralității tehnologice. Astfel, serviciile VoIP sunt tratate în acest raport ca servicii de telefonică fixă sau mobilă, în funcție de tipul rețelei de origine și a celei de destinație a apelurilor. Drept urmare, operatorii care efectuează tranzitul traficului VoIP, precum ar fi companiile „Transneogrup”, „Isabel”, „International Communication System”, sunt tratați ca operatori de telefonică fixă.

Principalul jucător pe piața serviciilor de telefonică fixă a continuat să fie SA „MOLDTELECOM”, care în iulie 2007 a fost desemnat de către Agenția Națională pentru Protecția Concurenței operator cu situație dominantă pe piața de telefonică fixă locală, interurbană și internațională. Ceilalți operatori alternativi, printre care ÎS „Calea ferată din Moldova”, „RISCOM”, „ARAX-IMPEX”, „SICRES”, „Telcom Tehnologies”, „STARNET”, „Transneogrup”, au deținut, în 2007, o cotă neînsemnată de piață.

### 2.3.2 Venituri și investiții

În 2007, suma totală a vânzărilor pe piața serviciilor de telefonică fixă a sporit, față de 2006, cu 10,03% și a constituit 2,346 mlrd. lei. Cifra de afaceri a operatorilor alternativi a crescut cu 30,13 % și a ajuns la 70,76 mil. lei, iar cota lor de piață s-a mărit de la 2,55% la 3,02%. Totodată, vânzările operatorului istoric SA „MOLDTELECOM” s-au majorat cu 9,5% și au atins cifra de 2 mlrd. 275 mil. lei, iar cota de piață al acestuia s-a diminuat de la 97,45%, în 2006, la 96,98%, în 2007.

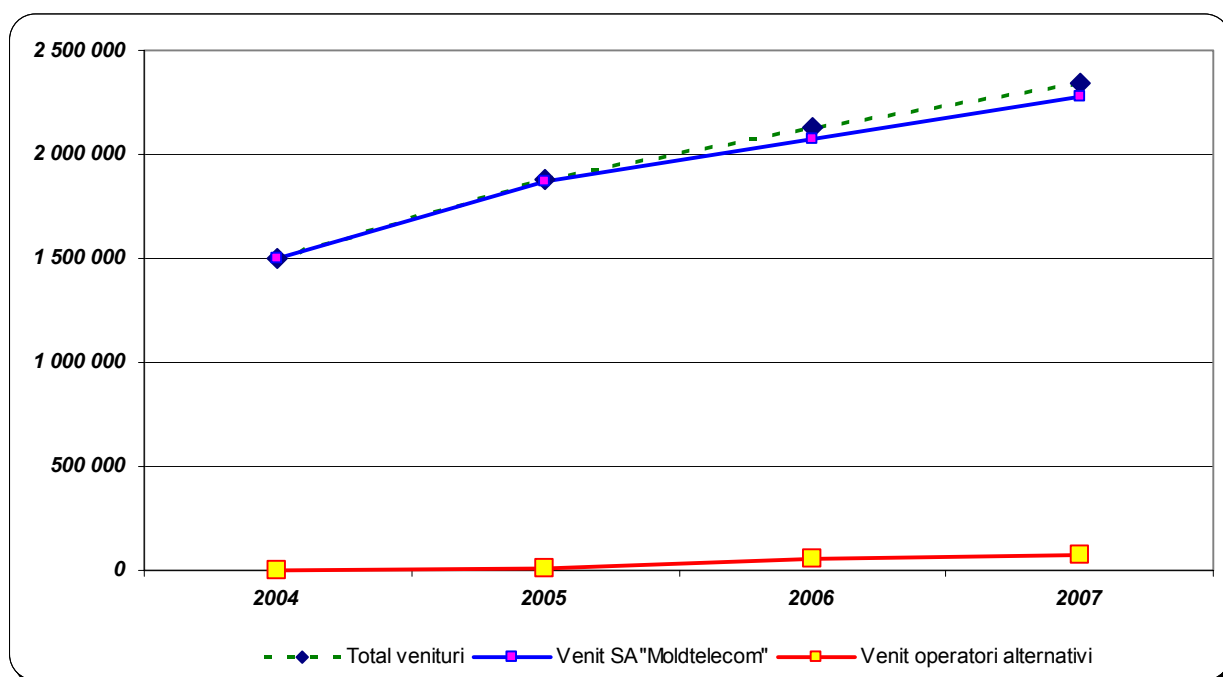
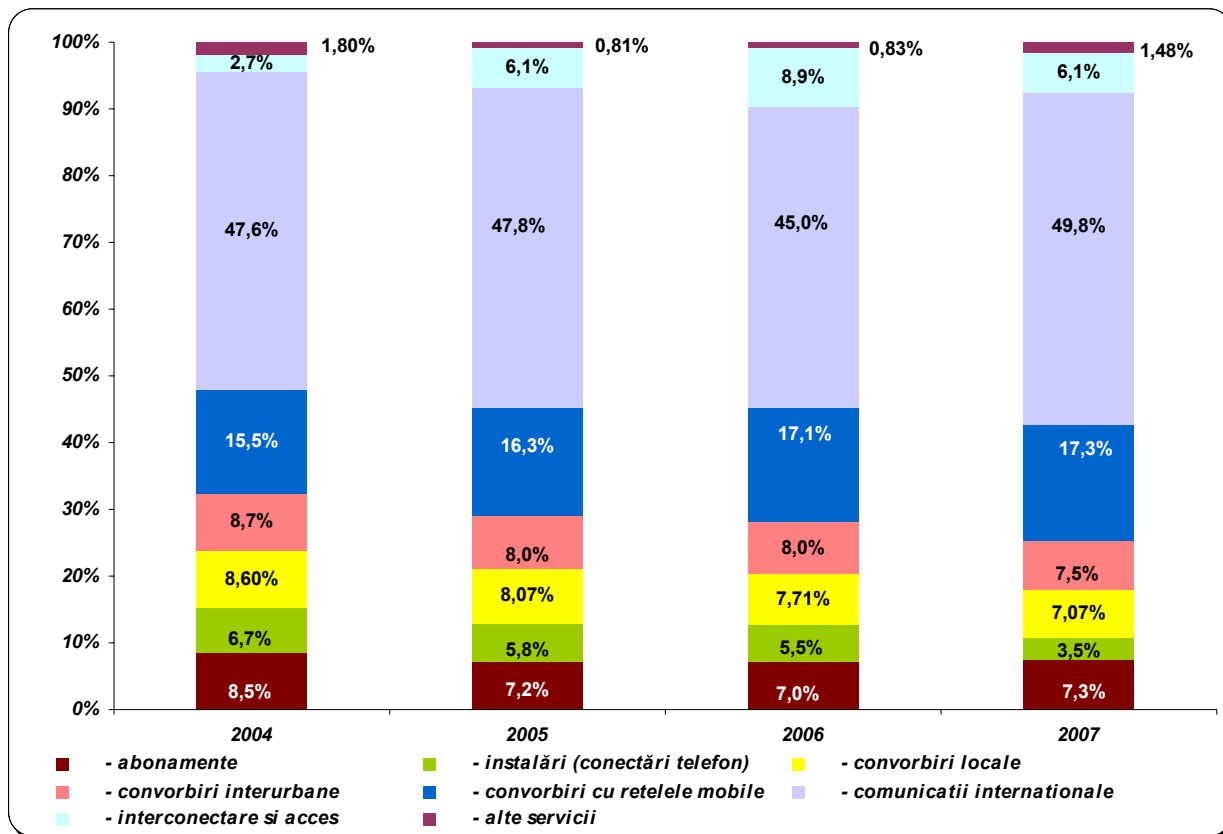


Fig. 2.5 Evoluția pieței, în funcție de cifra de afaceri, în lei

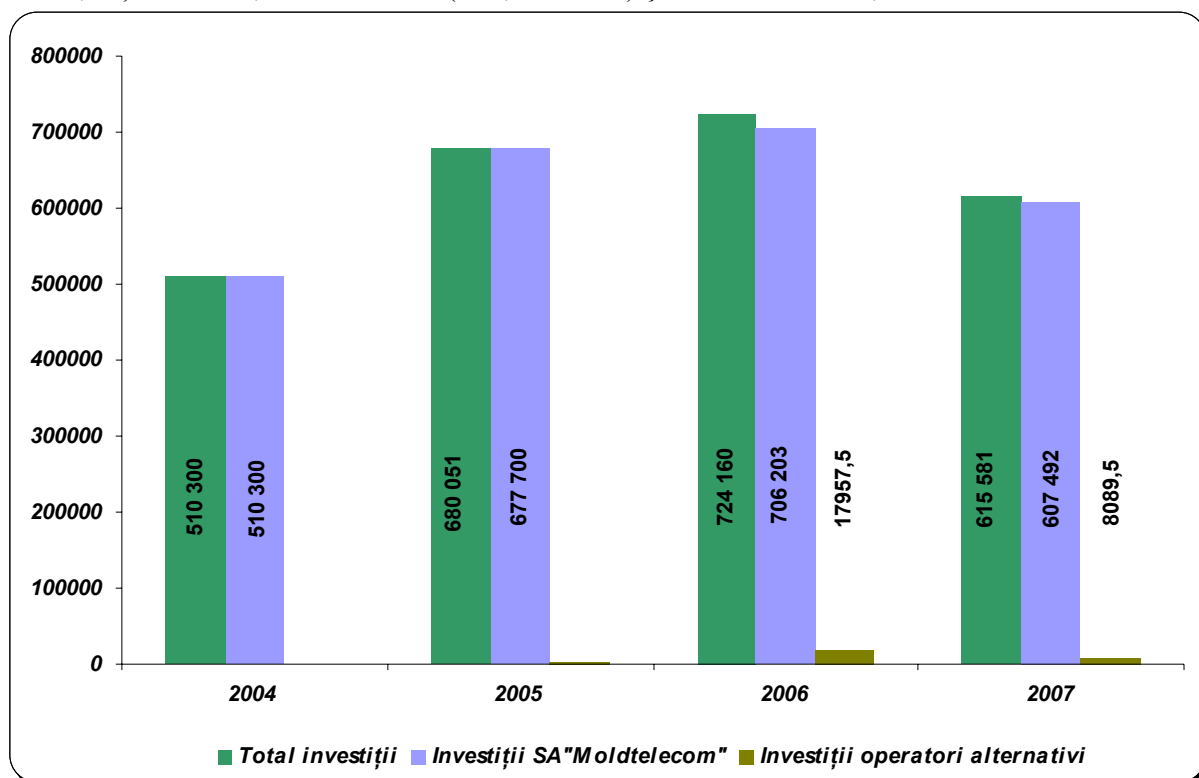
Cea mai mare cotă în structura cifrei de afaceri înregistrată de operatorii serviciilor de telefonie fixă – de 49,8% - a revenit veniturilor obținute din apelurile internaționale. Pe locul doi cu 17,3% s-au plasat veniturile provenite din apelurile spre rețelele mobile, iar pe locul trei cu 7,5% - veniturile obținute din apelurile interurbane.



**Fig. 2.6 Structura veniturilor obținute din serviciile furnizate**

În 2007, venitul mediu lunar per abonat (ARPU) a crescut, față de 2006, cu 3,9 lei sau cu 2,14 % și a constituit 186,4 lei. Această majorare se datorează, în cea mai mare parte, creșterii veniturilor provenite din serviciile de comunicații internaționale.

În perioada de raport, suma totală a investițiilor efectuate în rețele de telefonie fixă a scăzut, față de 2006, cu circa 15% (108,6 mil. lei) și a constituit 615,58 mil. lei.



**Fig. 2.7 Evoluția investițiilor efectuate de operatorii serviciilor de telefonie fixă, în lei**

Cea mai mare parte a investițiilor în rețelele fixe – 607,5 mil. lei sau 98,69% din total a fost efectuată de către SA „MOLDTELECOM”. Operatorii alternativi au alocat circa 8,1 mil. lei sau 1,31% din totalul investițiilor în acest sector. În 2006, operatorul istoric a efectuat investiții în sumă de 706,2 mil. lei sau 97,52% din total. Reducerea investițiilor efectuate de SA „MOLDTELECOM” se explică prin factorul maturității acestei piețe, precum și prin faptul că operatorul istoric a alocat sume considerabile în anii 2005-2006 pentru construirea rețelei sale CDMA 2000, utilizate pentru furnizarea serviciilor de telefonie fixă.

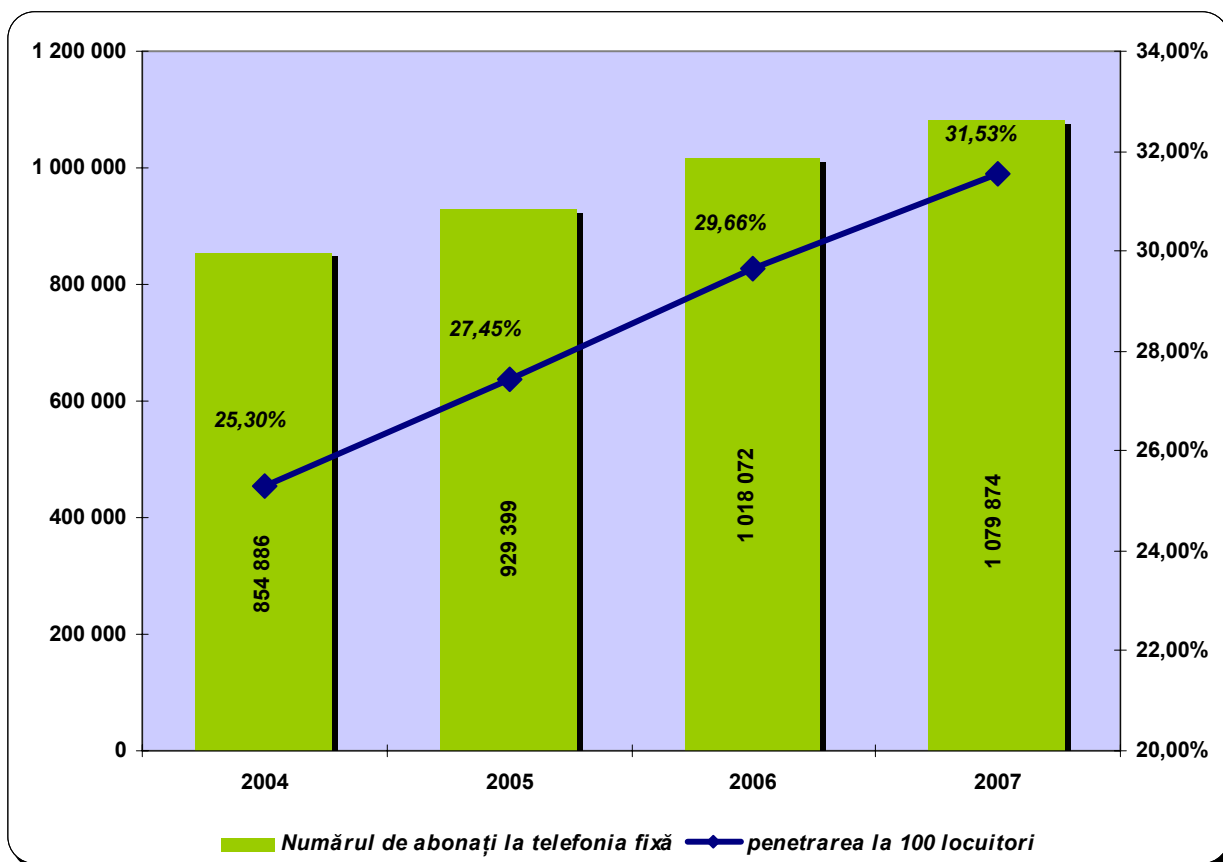
### 2.3.3 Abonați

În perioada de raport, numărul abonaților la serviciile de telefonie fixă a crescut cu 61,8 mii sau cu 6,07% și a depășit cifra de 1 mil. 79 mii. SA „MOLDTELECOM” a conectat la rețeaua sa 52,67 mii de abonați noi sau 85,2% din totalul conectărilor, iar operatorii alternativi – 9,13 mii sau 14,8% din conectări.

Circa 20% din noii abonați ai SA „MOLDTELECOM” au fost conectați la rețeaua de telefonie fixă prin acces radio (WLL) în baza tehnologiei CDMA 2000 (450 MHz). Numărul acestor abonați s-a majorat cu circa 18,2%: de la 56,12 mii, în 2006, la 66,32 mii, în 2007.

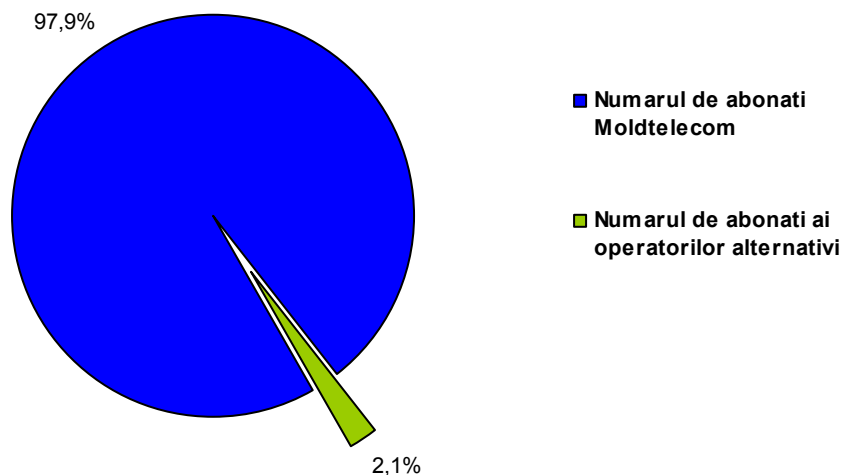
Dintre operatorii alternativi cei mai mulți abonați au avut, în 2007, „Arax-Impex” și „Sicres”, care reprezintă 0,62% și, respectiv, 0,58% din numărul total al abonaților la serviciile de telefonie fixă.

Urmare a creșterii numărului de abonați, rata de penetrare a serviciilor de telefonie fixă, raportată la o sută de locuitori, s-a majorat de la 29,7%, în 2006, la 31,53%, în 2007. Astfel, rata de penetrare a serviciilor de telefonie fixă pentru anul 2007, stabilită în Programul de telefonizare a țării pentru anii 2005-2010, în mărime de 29,1%, a fost depășită cu 2,43 puncte procentuale.



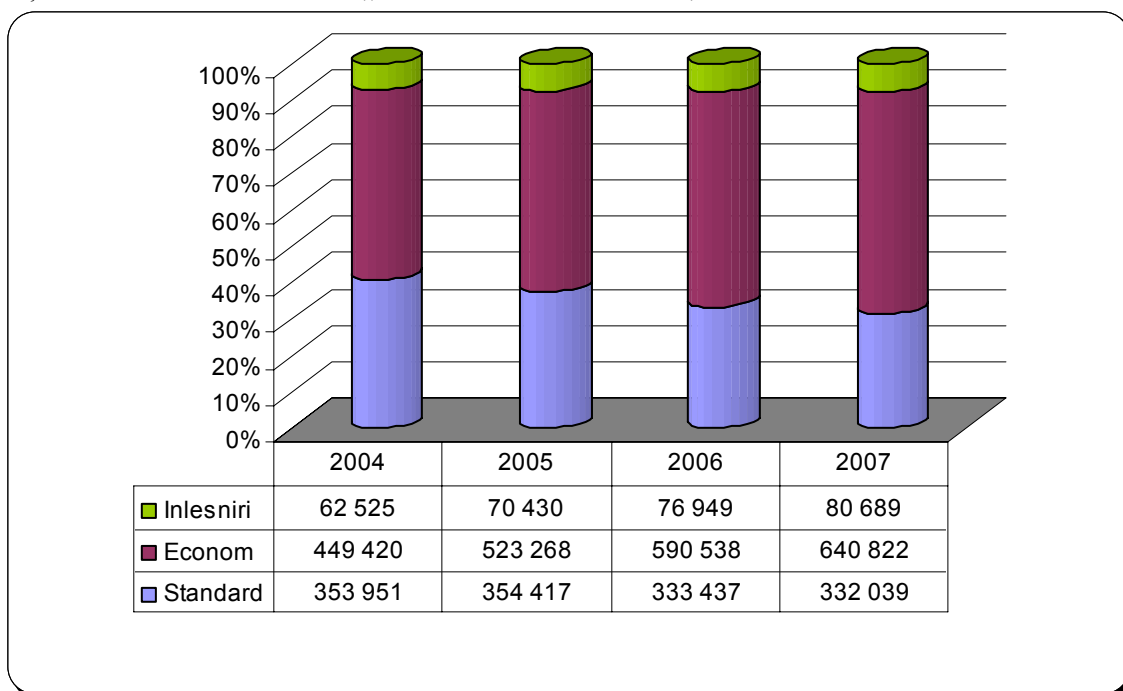
**Fig. 2.8 Evoluția numărului de abonați și ratelor de penetrare a serviciilor de telefonie fixă**

În 2007, SA „MOLDTELECOM” a continuat să dețină cea mai mare cotă de piață după numărul de abonați - de 97,9%. Ceilalți 13 operatori alternativi au împărțit o cotă de piață de 2,1%.



**Fig. 2.9 Cotele de piață ale operatorilor, în funcție de numărul de abonați**

În această perioadă, structura abonaților SA „MOLDTELECOM”, în funcție de abonamentele deținute, s-a păstrat tendința de migrare de la tariful „Standard” spre tarifele „Econom” și „Înlesniri”. Astfel, numărul deținătorilor abonamentului „Înlesniri” a crescut, față de 2006, cu 4,86%, iar al deținătorilor abonamentului „Econom” – cu 8,51%. Totodată, numărul deținătorilor abonamentului „Standard” s-a redus cu 0,5 %.



**Fig. 2.10 Evoluția numărului de abonați ai SA „MOLDTELECOM” după tipul de abonamente**

În anul 2007, structura liniilor telefonice nu a suferit schimbări esențiale. Din numărul total de linii telefonice de la sfârșitul lui 2007, liniile telefonice de bază au constituit 87,88%, cele cuplate - 4,69%, iar cele prin acces radio la bucla locală, în baza tehnologiei CDMA 2000 1x, - 6,23%). În perioada de raport, majoritatea absolută (78,05%) din cele 1,125 mil. linii care pot fi conectate (capacitatea montată), au fost liniile conectate la centralele digitale sau centrele de comutație IP. Numărul acestora a crescut, față de 2006, cu 7,36%. Totodată, numărul liniilor conectate la centralele analogice s-a redus cu 7,36%, iar cota acestora s-a coborât la 21,95%. Sporirea capacităților montate în centralele digitale se datorează lansării a noi capacități de rețea,



inclusiv a celor de tipul WLL și IP/NGN, precum și înlocuirii capacităților analogice cu cele digitale cu comutație de canale și comutație de pachete.

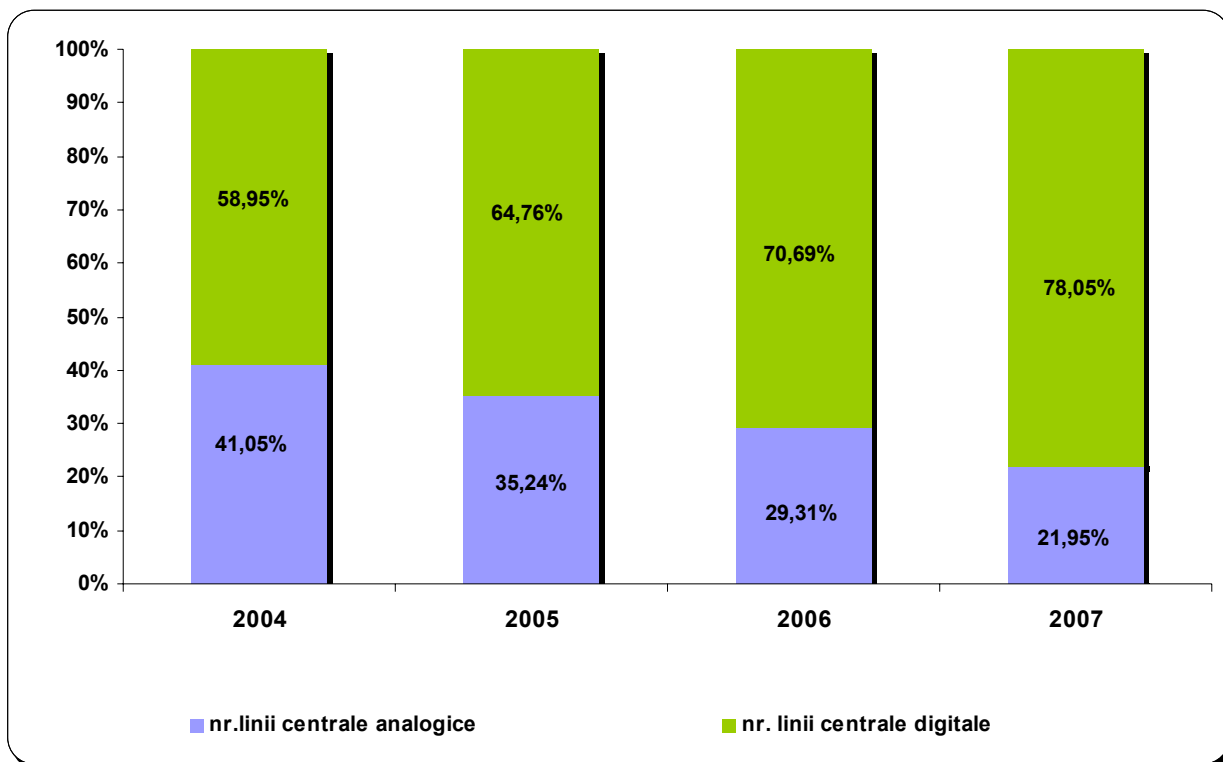


Fig. 2.11 Evoluția gradului de digitalizare a rețelelor de telefonie fixă

### 2.3.4 Trafic

În perioada de raport, traficul total în rețelele de telefonie fixă a crescut, față de 2006, cu 5,18% și a atins cifra de 5,253 mlrd. minute. Această creștere a fost cauzată de majorarea volumului celor trei tipuri de trafic de bază: traficul în rețelele proprii, traficul național de interconectare și traficul internațional.

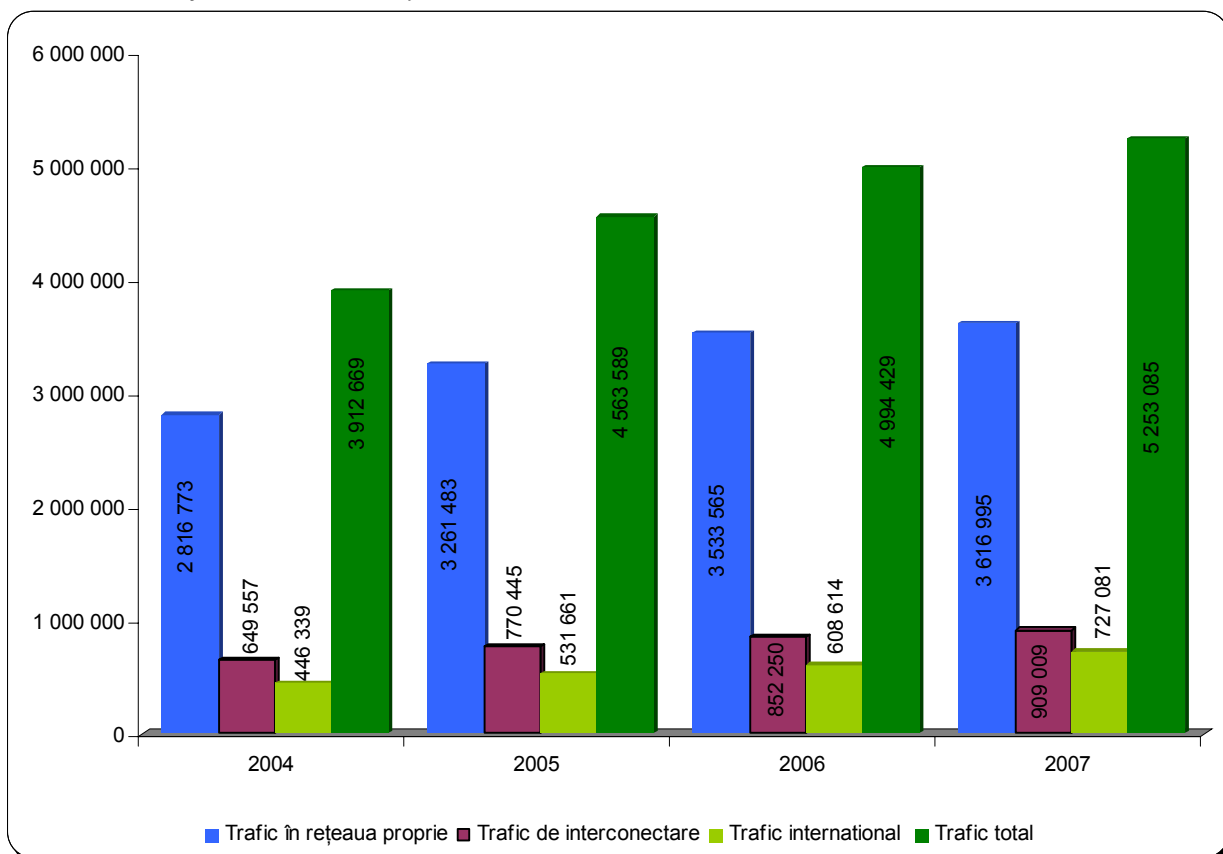
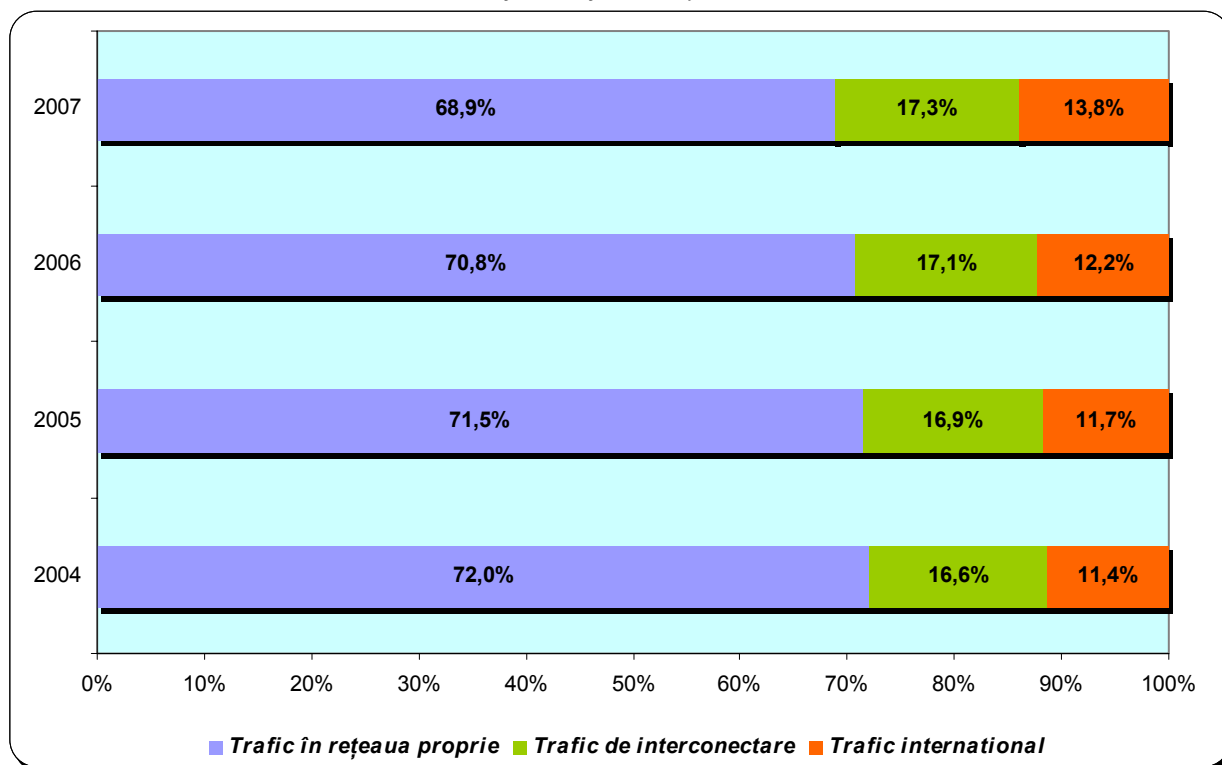


Fig. 2.12 Evoluția traficului în sectorul telefoniei fixe, în minute

În 2007, structura traficului în rețele fixe a rămas practic la nivelul din anul 2006. Cu 68,9% din total, a prevalat traficul apelurilor în cadrul rețelelor proprii ale operatorilor de telefonie fixă, acesta fiind într-o descreștere ușoară față de nivelul de 70,8% din anul 2006.



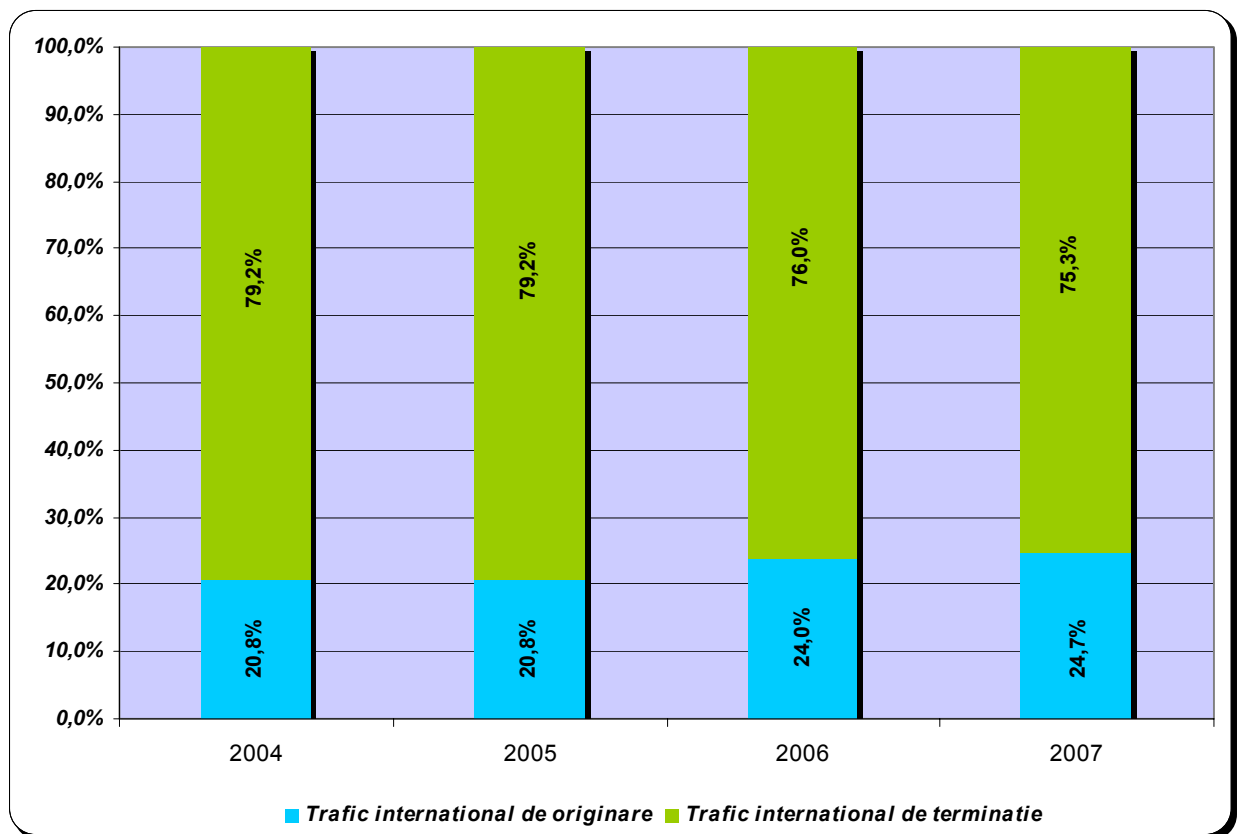
**Fig. 2.13 Evoluția structurii traficului în rețelele fixe**

Analiza traficului în rețelele fixe arată că ponderea traficului local în structura traficului total este în continuă descreștere. În 2007, acesta s-a micșorat, față de 2006, cu 0,3 puncte procentuale. Tendința dată se explică prin creșterea externalităților de rețea pentru operatorii de telefonie fixă, precum și prin migrarea traficului fix tradițional spre rețele mobile sau IP.

În 2007, structura traficului național de interconectare al SA "MOLDTELECOM" a fost dominată de traficul generat de utilizatorii serviciilor de acces la Internet prin dial-up cu o cotă de 64,6%. Cota acestui tip de trafic în rețelele operatorilor alternativi a constituit 27,6%. Aceasta se explică prin faptul că operatorii alternativi oferă odată cu serviciile de telefonie și servicii de acces la Internet în bandă largă. Traficul operatorilor alternativi pentru comunicarea cu alte rețele fixe a crescut, față de 2006, cu 32,1 puncte procentuale și a atins cota de 66,5%. Această evoluție se datorează dimensiunilor mici ale rețelelor ce le dețin operatorii alternativi și influenței puternice a externalităților de rețea.

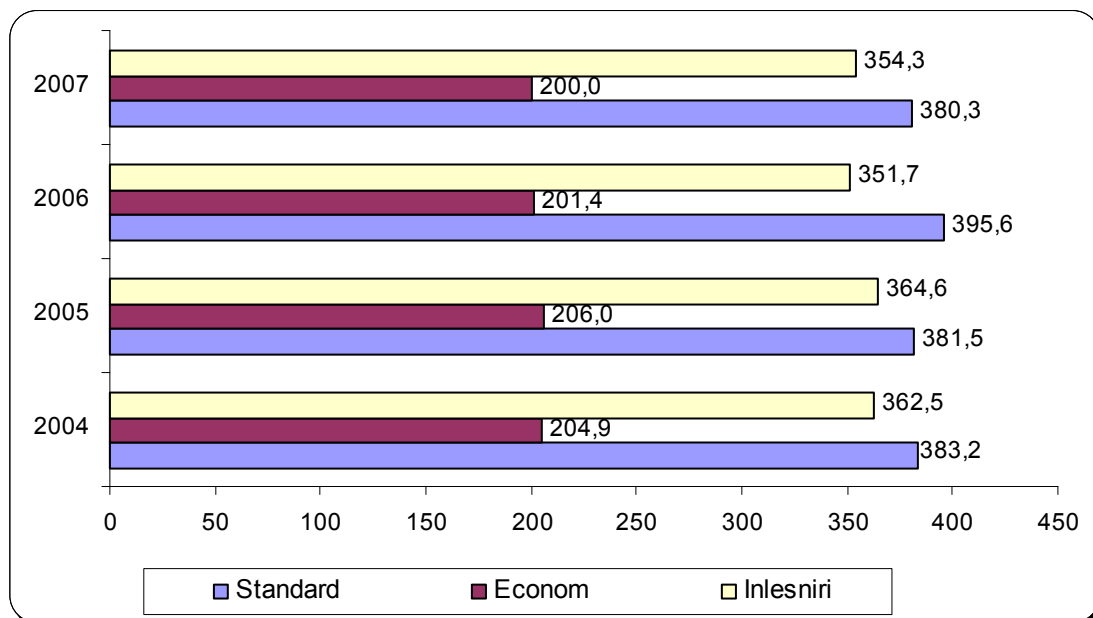
Este de menționat creșterea în 2007, în raport cu 2006, a cotei traficului internațional de plecare/sosire cu 1,6 puncte procentuale. Ținând cont de marja de profit peste nivelul mediu, inclusă în tarifele pentru acest trafic, situația dată îmbunătățește, pe de o parte, rezultatele financiare ale operatorilor (în acest caz este vorba, în temei, de operatorul istoric), iar, pe de altă parte, pune în pericol viitoarele performanțe ale operatorilor din cauza dependenței crescânde a acestora de volumul și nivelul prețurilor pentru traficul internațional.

În 2007, volumul traficului internațional generat de abonații SA „MOLDTELECOM” a crescut, față de 2006, cu 20,1%, iar cel deservit de operatorii alternativi de telefonie fixă s-a redus cu 9,9%. În structura traficului internațional, cota cea mai mare – de 75,3% - i-a revenit traficului de intrare, acesta fiind de circa trei ori mai mare decât cel de plecare. În 2007, raportul între aceste tipuri de trafic nu s-a schimbat esențial. A intervenit doar o ușoară creștere – de 0,7 puncte procentuale - a cotei traficului de plecare.



**Fig. 2.14 Evoluția structurii traficului internațional**

Analiza traficului total, generat de abonații SA „MOLDTELECOM”, raportat la numărul mediu de utilizatori, arată că valoarea medie a minutelor vorbite lunar, în 2007, de fiecare abonat a scăzut, față de anul 2006. Astfel, un deținător al pachetului „Standard” a generat, în mediu, 380 minute lunar, sau cu 3,87% (15,3 minute) mai puțin decât în anul 2006. Iar un deținător al pachetului „Econom” a generat, în mediu, pe parcursul anului 2007, 354 minute lunar, sau cu 0,74% (2,6 minute) mai mult decât în anul 2006. Această situație se explică prin faptul că o parte din deținătorii abonamentului „Standard” migrează spre abonamentul „Econom”, care este mai convenabil pentru clienți.



**Fig. 2.15 Evoluția traficului mediu lunar per abonat în funcție de tipul pachetului de servicii, în minute**

### **2.3.5 Concluzii**

Analiza pieței serviciilor de telefonie fixă demonstrează că aceasta, spre deosebire de celelalte piețe, a atins stadiul maturității, care în viitorul apropiat va genera reducerea unor indicatori ai dezvoltării sale și diminuarea cotei acestor servicii în structura sectorului de comunicații electronice. Saturația pieței se va produce atunci, când numărul abonaților telefoniei fixe va ajunge la 1,3-1,4 mil. Potrivit prognozelor Agenției, în 2008 ritmul de creștere a numărului de abonați ar putea să scadă până la un nivel de circa 3%. Scăderea ritmului de conectări noi ar putea cauza reducerea tarifelor de conectare la telefonia fixă.

Unul dintre cele mai serioase riscuri pentru telefonia fixă vine din partea operatorilor de telefonie mobilă. Reducerea tarifelor și creșterea ratelor de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă va stimula procesul de migrare a traficului din rețelele fixe spre cele mobile. Astfel, apelurile de tipul mobil-mobil vor fi tot mai mult preferate de clienți față de cele de tipul mobil-fix, fix-mobil și chiar fix-fix. Odată cu scăderea tarifelor pentru apelurile internaționale efectuate prin telefonia mobilă, o parte din trafic va migra din rețelele fixe în rețelele mobile, iar lărgirea posibilităților de a apela clienții (la fix sau la mobil) ar putea conduce la migrarea unei părți a traficului internațional de sosire spre rețelele mobile.

Pornind de la structura actuală a pieței de telefonie fixă și de la raportul între tarifele cu amănuntul la serviciile operatorului istoric și tarifele de interconectare aplicate de acesta, Agenția estimează că raportul între cota de piață a SA „MOLDTELECOM” și cea a operatorilor alternativi nu va suferi schimbări esențiale.

Cât privește ritmurile de creștere a numărului de utilizatori ai serviciilor de telefonie fixă prin protocolul IP, acestea vor fi, în mare parte, determinate de ritmul de migrare a rețelei PSTN SA „MOLDTELECOM” spre rețeaua de tip NGN (Next Generation Network) în contextul reutilizării tehnologice, de construirea de către operatori a segmentelor noi de rețea bazate exclusiv pe protocolul IP. Migrarea capacităților existente de rețea spre rețelele de tip NGN va fi determinată de următorii factori de bază: necesitatea renovării segmentelor vechi de rețea (centralele analogice), eficiența economică a soluțiilor bazate pe IP în raport cu TDM și creșterea oportunităților de majorare a veniturilor provenite din serviciile de acces la Internet în bandă largă.

## **2.4 Sectorul telefonie mobilă**

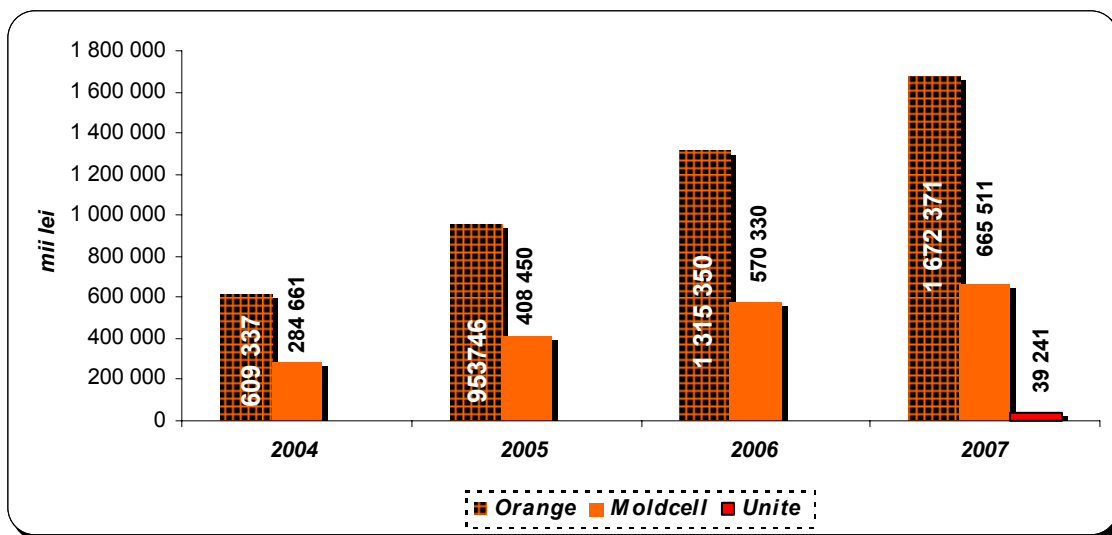
### **2.4.1 Descriere generală**

În perioada de raport, pe piața serviciilor de telefonie mobilă au activat patru operatori: SA „Orange Moldova”, SA „MOLDCELL”, ambii în standardul GSM, „UNITE”, întreprindere fiică a SA „MOLDTELECOM”, care prestează, începând cu 1 martie 2007, servicii de telefonie mobilă în standardul CDMA 2000, banda de frecvențe 450 MHz, și SRL „EVENTIS MOBILE”, care și-a lansat rețeaua sa de telefonie mobilă, în standardul GSM, la 21 decembrie 2007.

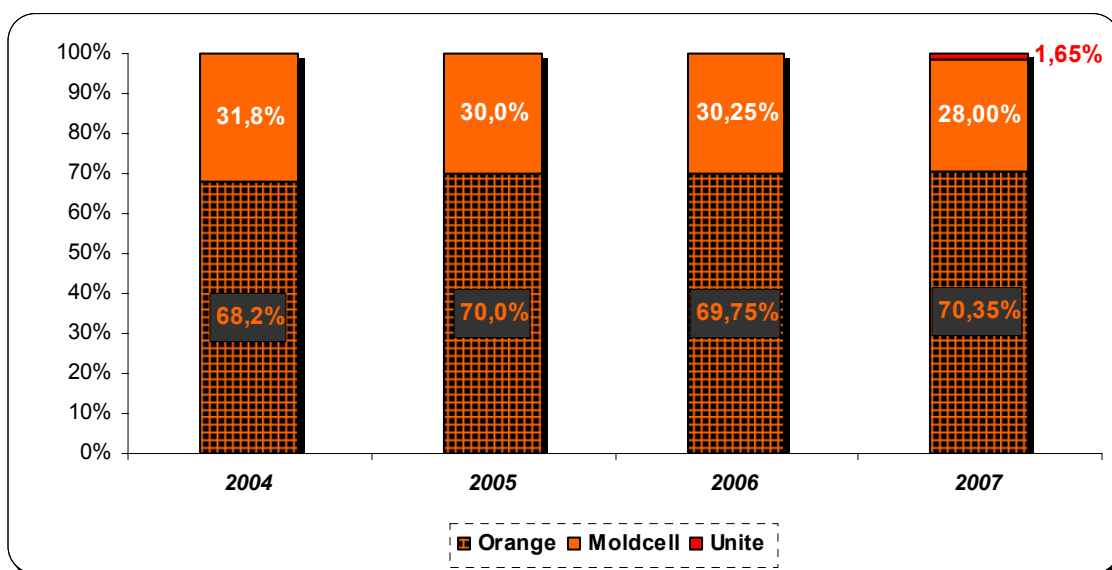
Primul operator de telefonie mobilă în standardul GSM „Orange Moldova” (fostul „VOXTEL”) și-a început activitatea sa comercială în octombrie 1998, iar cel de-al doilea furnizor de servicii mobile „MOLDECELL” - în aprilie 2000.

### **2.4.2 Venituri**

În anul 2007, volumul total al vânzărilor înregistrat de operatorii de telefonie mobilă a crescut, față de 2006, cu 26% sau cu 491,5 mil. lei și a atins cifra de 2 mlrd. 377,2 mil. lei. Această majorare a fost determinată, în cea mai mare măsură, de creșterea vânzărilor realizate de „Orange Moldova” (+357,02 mil. lei) și „MOLDCELL” (+95,2 mil. lei). „UNITE” a înregistrat, în zece luni, o cifră de afaceri de 39,2 mil. lei, iar „EVENTIS”, în zece zile de activitate, - 74,3 mii lei.

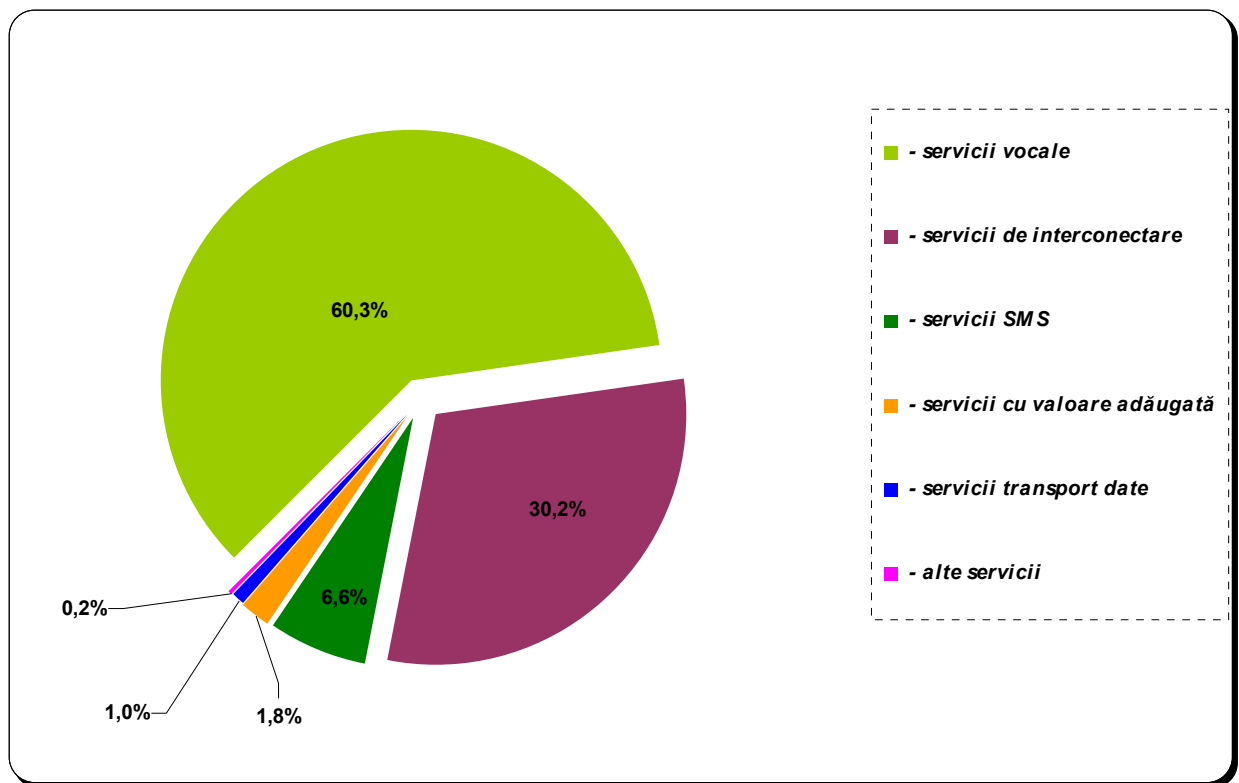


**Fig. 2.16** Evoluția cifrei de afaceri a operatorilor de telefonie mobilă, în lei



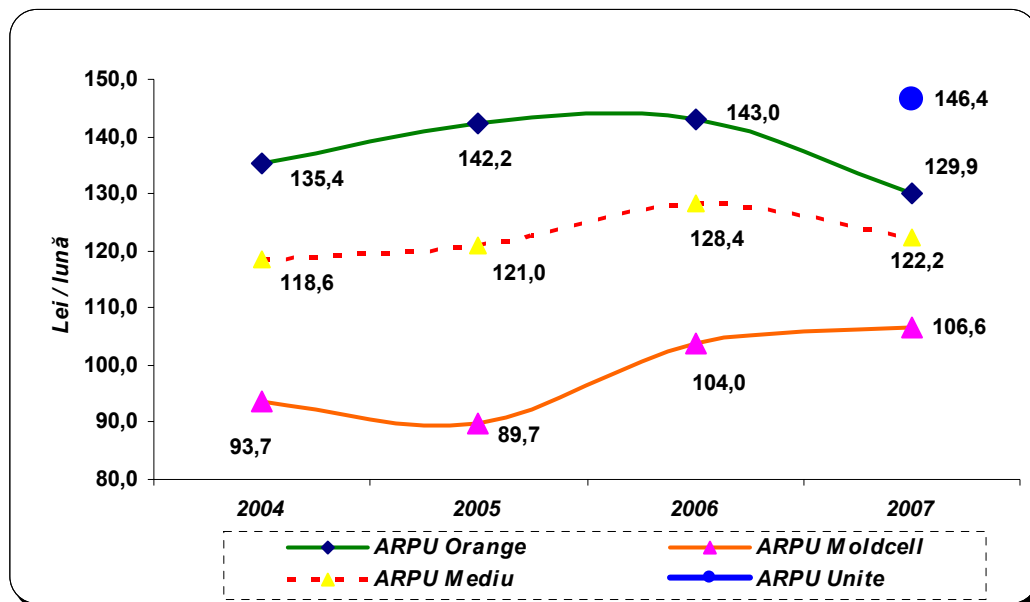
**Fig. 2.17** Structura pieței, în funcție de cifra de afaceri

Cea mai mare cotă – de circa 60% - în structura cifrei de afaceri înregistrată în 2007 de operatorii de rețele mobile o dețin veniturile provenite din furnizarea serviciilor de telefonie vocală. Veniturile obținute de la prestarea serviciilor de interconectare cu alte rețele au constituit 30%, iar cele provenite din alte servicii prestate utilizatorilor finali - 10%.



**Fig. 2.18 Structura veniturii obținut în 2007 de operatorii de telefonie mobilă**

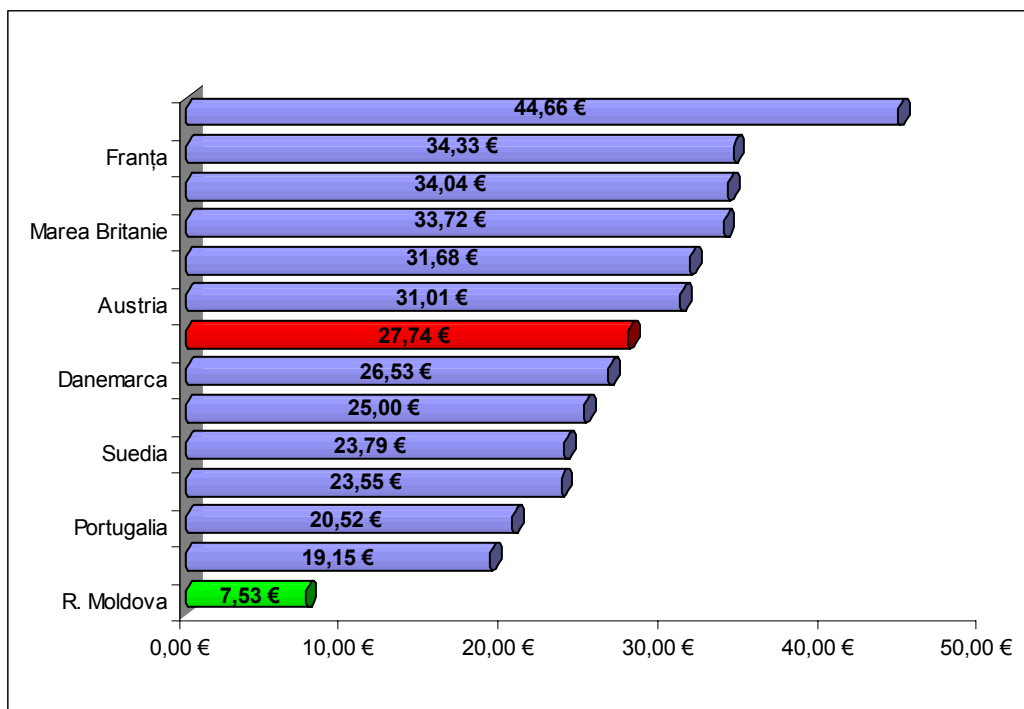
În perioada de raport, venitul mediu lunar per utilizator (ARPU) al operatorilor de telefonie mobilă a constituit circa 122,2 lei sau 10,1 USD<sup>3</sup>, fiind în scădere, față de 2006, cu 6,14 lei. „Orange Moldova” a obținut un ARPU estimat la 129,9 lei, „MOLDCELL” – 106,6 lei, iar „UNITE” – 146,4 lei. În comparație cu 2006, „Orange Moldova” a înregistrat o scădere a ARPU de circa 9,11%, iar „MOLDCELL” - o creștere a ARPU cu 2,6 la sută.



**Fig. 2.19 Evoluția veniturii mediu per utilizator (ARPU)**

Pentru comparație, în figura de mai jos prezentăm ARPU înregistrat în unele state din Uniunea Europeană și Republica Moldova.

<sup>3</sup> Rata medie oficială de schimb al USD 12,1362 lei per 1 USD, pentru anul 2007. Sursa: [www.bnm.md](http://www.bnm.md)

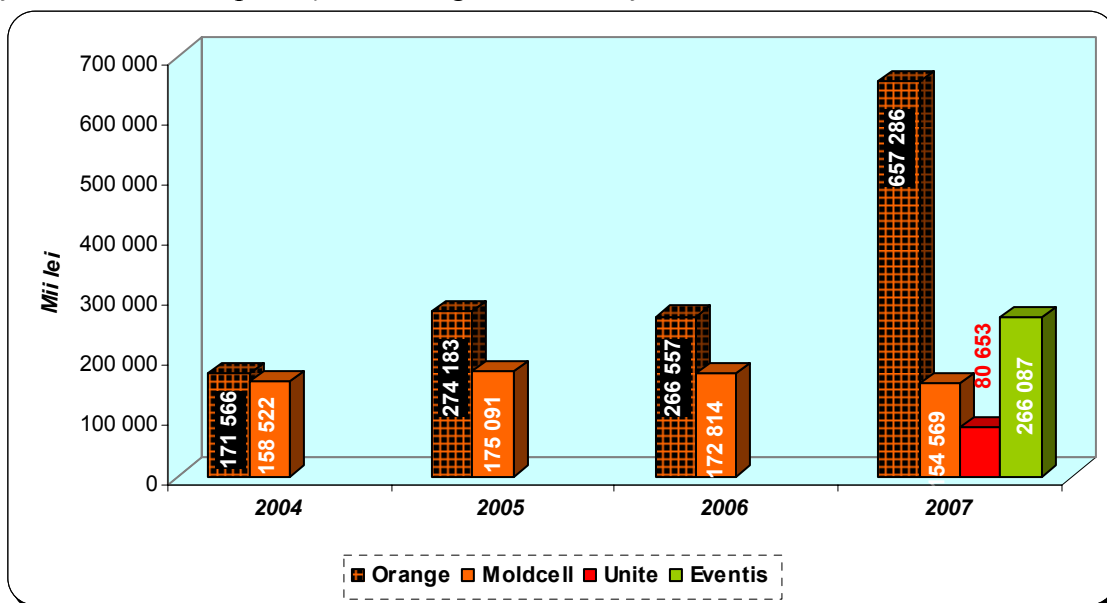


**Fig. 2.20 ARPU în unele țări europene, în trimestrul III, 2007, în euro<sup>4</sup>**  
**Sursa: ANRTI, Comisia pentru Reglementarea Comunicațiilor<sup>5</sup>**

### 2.4.3 Investiții

În 2007, volumul investițiilor în sectorul telefoniei mobile a crescut, față de 2006, cu 163,7% și a înregistrat o cifră record de 1 mld. 58,6 mil. Cea mai mare contribuție la atingerea acestei cifre a avut-o „Orange Moldova” cu o cotă de 56,7%, urmată de „EVENTIS MOBILE” cu 23,1%, „MOLDCELL” – cu 13,3% și „UNITE” – cu 6,9%. „Orange Moldova” a investit 657,3 mil. lei, sau cu 146,3% (+390,7 mil. lei) mai mult decât în 2006. Investițiile efectuate de „MOLDCELL” au constituit – 154,6 mil. lei sau cu 10,6% (-18,3 mil. lei) mai puțin decât în 2006. „EVENTIS MOBILE” a investit 266 mil. lei, iar „UNITE” - circa 80,6 mil. lei.

Creșterea masivă a investițiilor în rețelele de telefonie mobilă a fost determinată, în temei, de intrarea pe această piață a doi operatori noi – „MOLDTELECOM” (marca comercială „UNITE”) și „EVENTIS MOBILE”, de rebranding-ul „VOXTEL”/„Orange Moldova”, precum și de extinderea capacităților „Orange Moldova” și „MOLDCELL”.



**Fig. 2.21 Evoluția investițiilor în sectorul telefoniei mobile, în lei**

<sup>4</sup> Rata medie oficială de schimb al € 16,6469 lei per un 1 €, la 30 septembrie 2007

<sup>5</sup> [http://www.comreg.ie/\\_fileupload/publications/ComReg07106](http://www.comreg.ie/_fileupload/publications/ComReg07106)

#### 2.4.4 Acoperire și calitate

În 2007, comparativ cu 2006, „Orange Moldova” a sporit gradul de acoperire teritorială cu 2,27 puncte procentuale și cel de acoperire al populației cu 1,02 puncte procentuale, iar „MOLDCELL” - cu 1,63 puncte procentuale și, respectiv, cu 3,23 puncte procentuale.

Potrivit rapoartelor prezentate Agenției de către operatori, la 31 decembrie 2007 rețeaua „Orange Moldova” avea o acoperire de 96,75% din teritoriul republicii, ceea ce corespunde cu 97,98% din populația țării, iar rețeaua „MOLDCELL” - 94,72% și, respectiv, 94,77%. „UNITE” a raportat o acoperire geografică de 95,0%, ceea ce corespunde cu 78,4% din populația țării, iar „EVENTIS” - 30,0% și, respectiv, 40,0%.

Rata de cădere a apelurilor efectuate în anul 2007 în rețelele operatorilor de telefonie mobilă s-a încadrat în limitele admisibile a apelurilor întrerupte, fiind acceptabilă în raport cu nivelul maxim admis de 2%. Rata de blocare a apelurilor, de asemenea, s-a încadrat în limitele admisibile.

#### 2.4.5 Utilizatori

În perioada de raport, numărul utilizatorilor de servicii de telefonie mobilă a crescut cu 38,6% și a atins cifra de 1mil.882,8 mii.

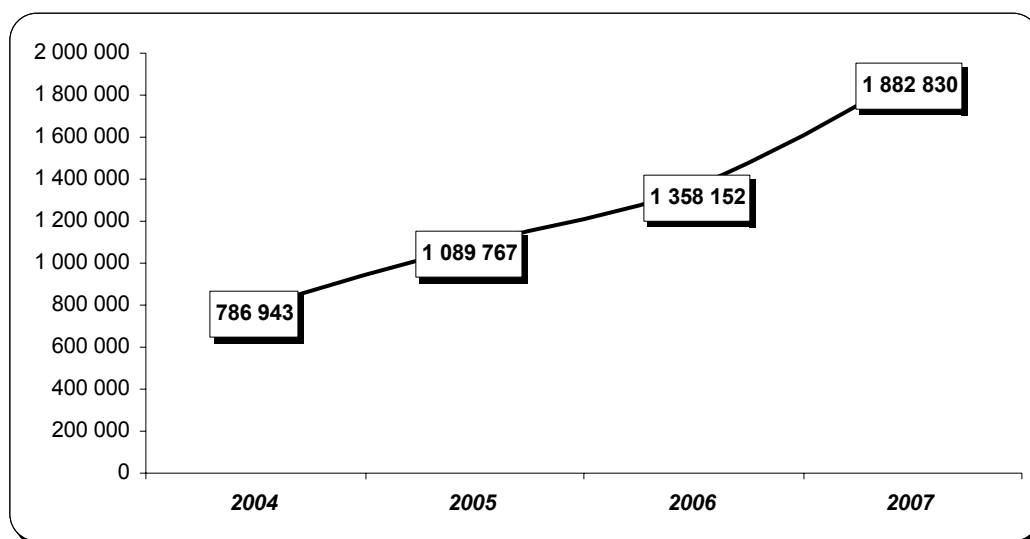
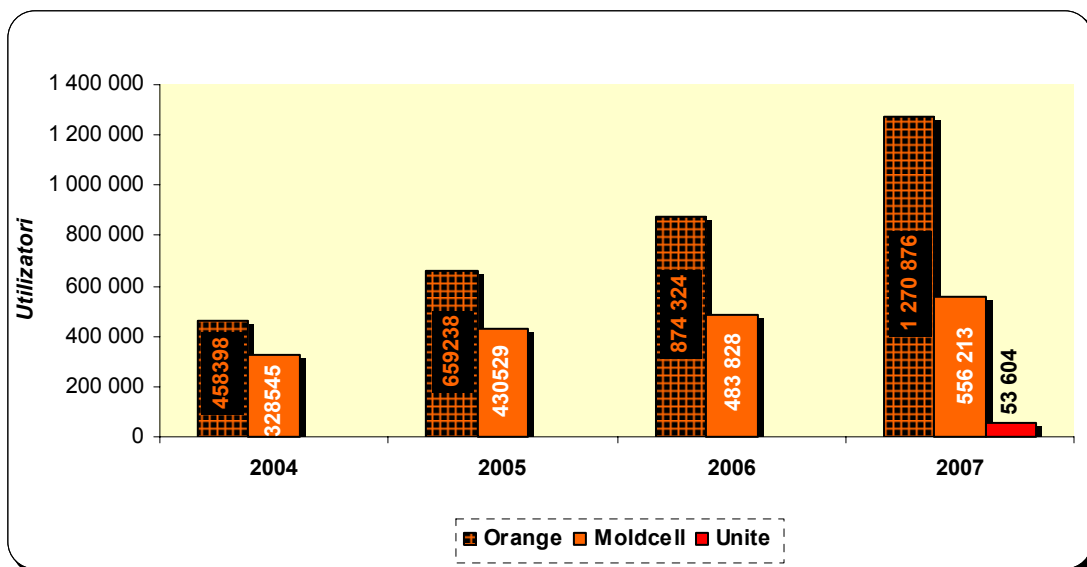


Fig. 2.22 Evoluția numărului de utilizatori ai telefoniei mobile

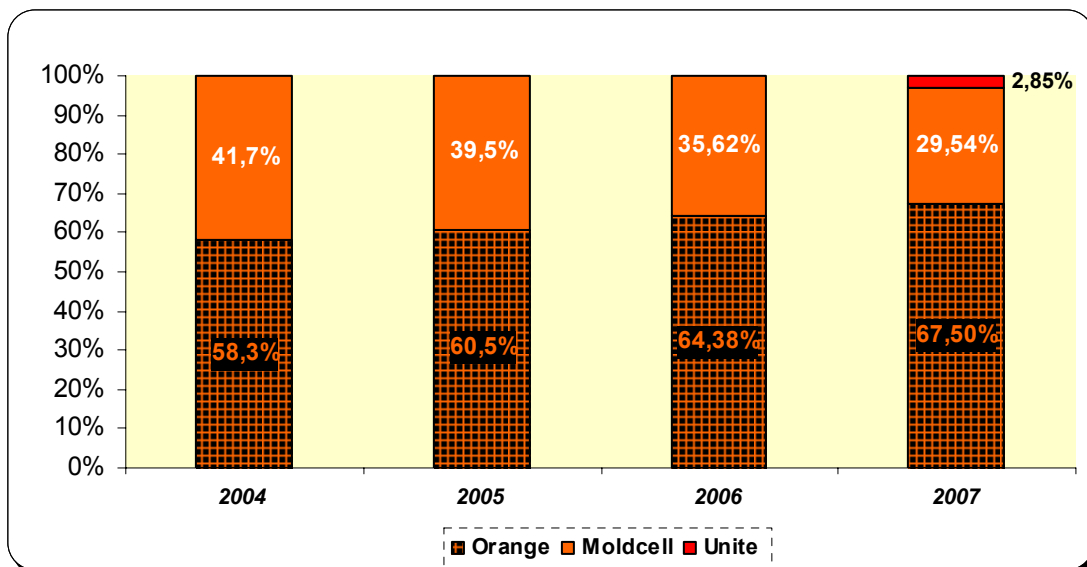
Cea mai mare creștere a bazei de utilizatori, în 2007, a înregistrat „Orange Moldova” - de 396,5 mii sau cu 45,4 % mai mult decât în 2006. „MOLDCELL” a conectat la rețeaua sa 72,4 mii de utilizatori noi sau cu 15% mai mult decât în 2006. „UNITE”, în zece luni operaționale, a conectat la rețeaua sa 53,6 mii de utilizatori, iar „EVENTIS”, în zece zile de activitate, - primii săi 2,2 mii de utilizatori.





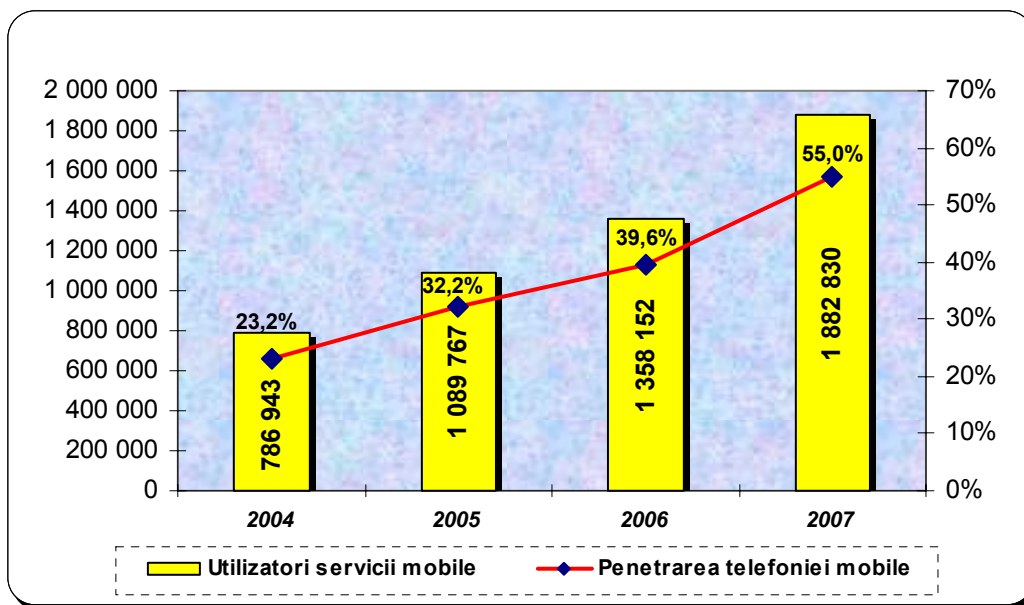
**Fig. 2.23 Evoluția numărului de utilizatori de telefonie mobilă per operator**

În 2007, structura pieței, după numărul de utilizatori, a fost marcată de întărirea poziției de piață a „Orange Moldova”. Cota de piață a acestui operator a crescut, față de 2006, cu 3,1% și a ajuns la nivelul de 67,5%. Compania „MOLDCELL” a avut o cotă de piață de 29,5%, „UNITE” – de 2,85%, iar „EVENTIS” – de 0,012%.



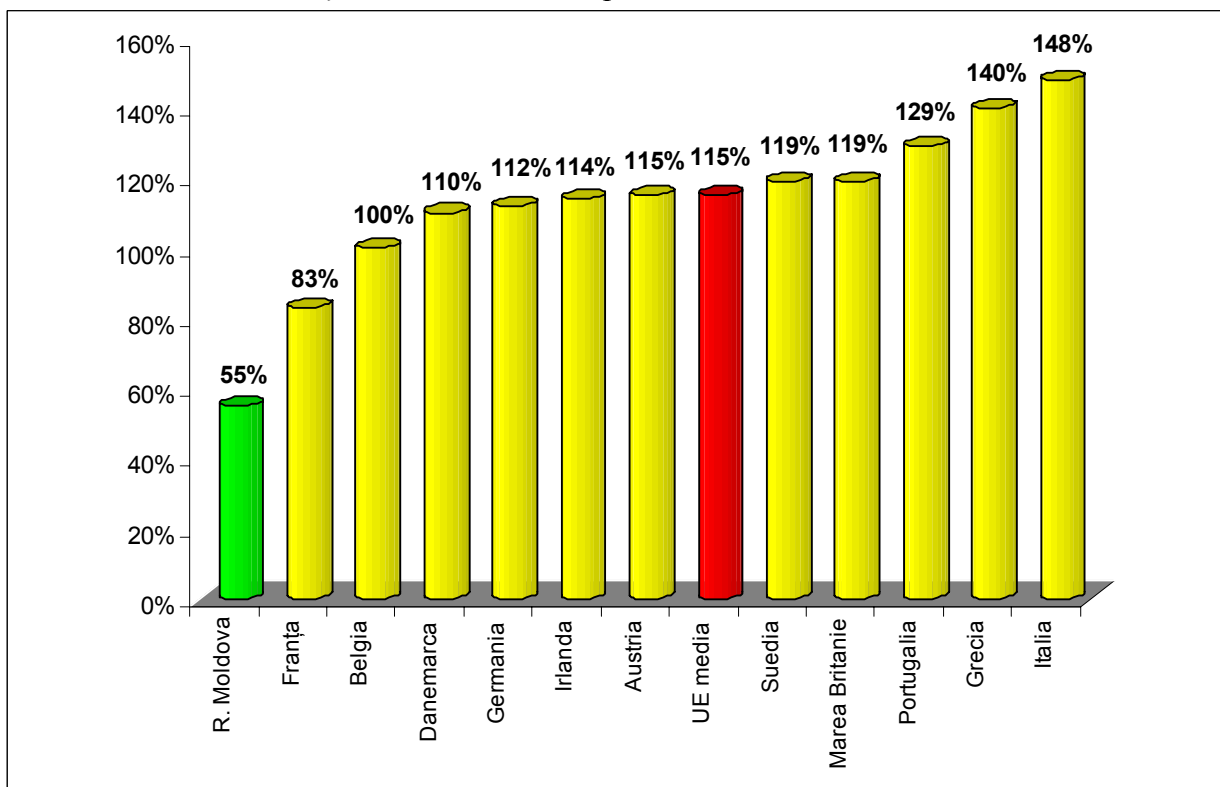
**Fig. 2.24 Structura pieței după numărul de utilizatori**

Datorită creșterii semnificative a numărului de utilizatori, rata de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă, raportată la o sută de locuitori, a crescut în 2007, față de 2006, cu 15,4% și a ajuns la nivelul de circa 55%.



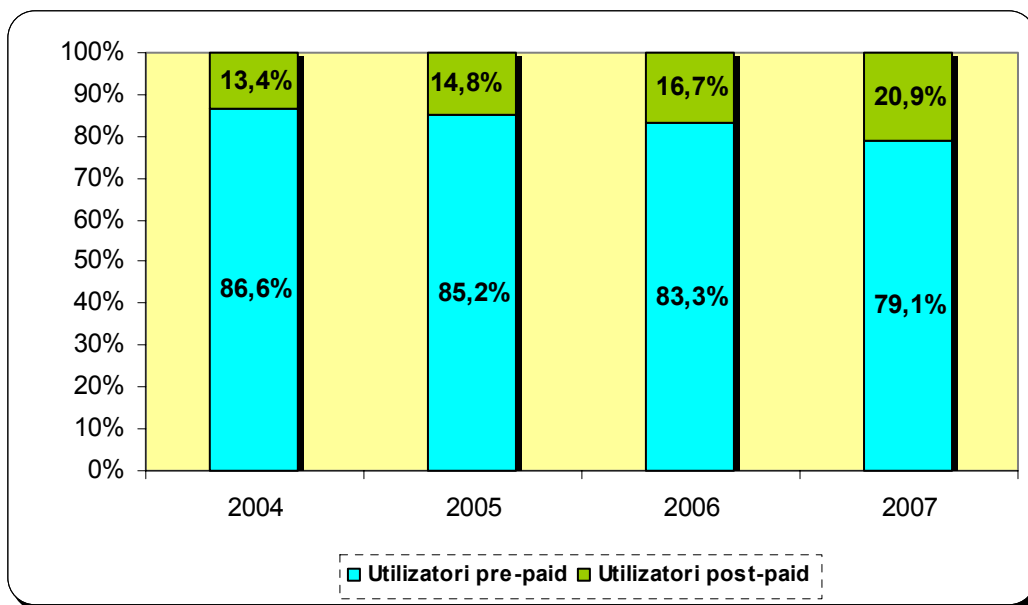
**Fig. 2.25 Evoluția numărului de utilizatori și a ratelor de penetrare a telefoniei mobile**

Pentru comparație, în figura de mai jos prezentăm rata de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă în unele țări din Uniunea Europeană.



**Fig. 2.26 Ratele de penetrare a telefoniei mobile în unele țări din UE, septembrie 2007**

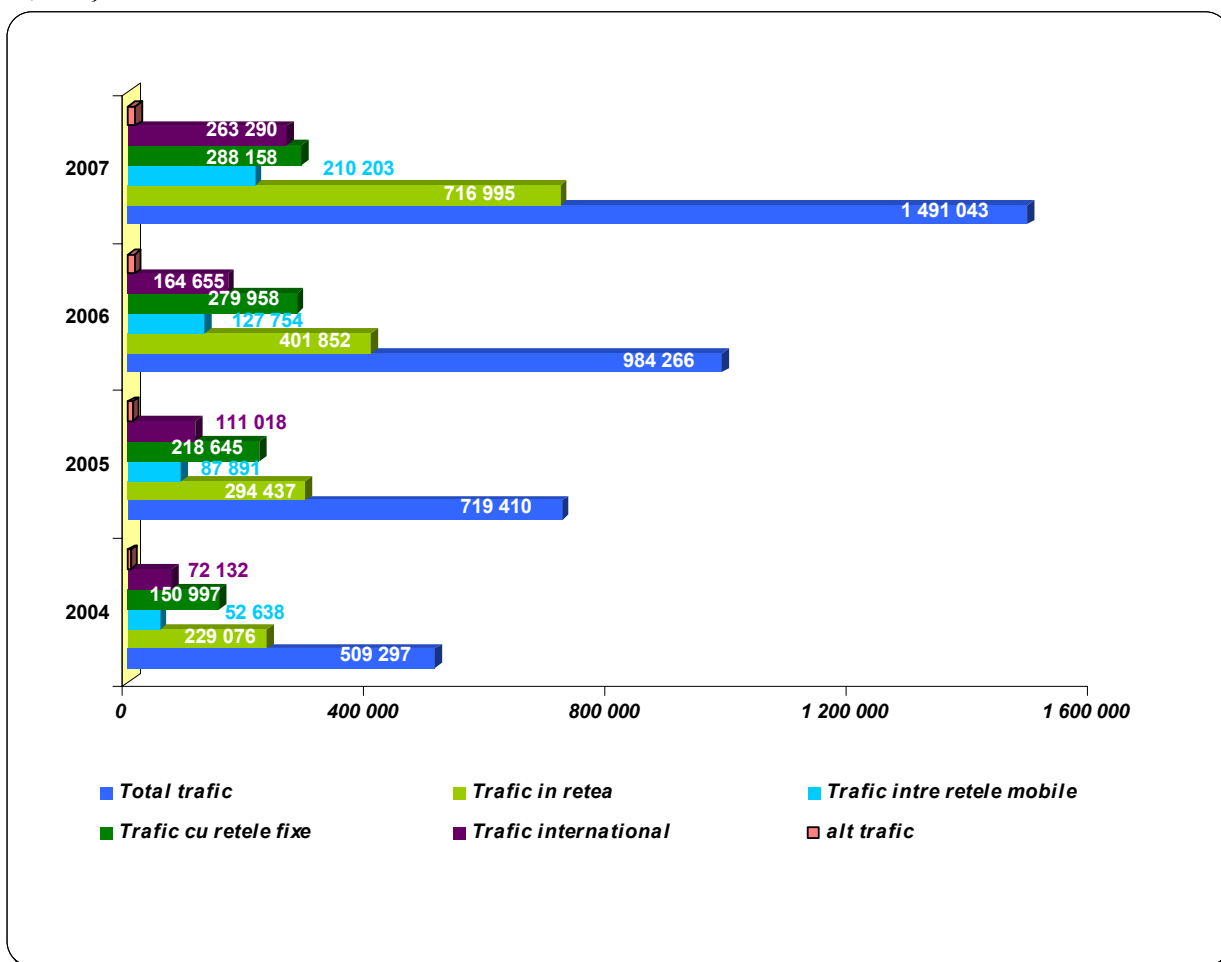
În structura utilizatorilor de telefonie mobilă continuă să prevaleze utilizatorii cu cartele pre-plătite (Orange PrePay, ALOCARD, Cartela Unite). Astfel, în 2007, 79,1% din numărul total de utilizatori dețineau cartele pre-plătite, iar 20,9 % - abonamente. Totodată, în perioada de raport, ponderea numărului de utilizatori cu abonamente a crescut cu 4,2%. Această creștere a fost determinată, în temei, de către „Orange Moldova” (40,3%), „UNITE” (32,2%), „MOLDCELL” (27,2%).



**Fig. 2.27 Structura pieței, în funcție de tipul de utilizatori**

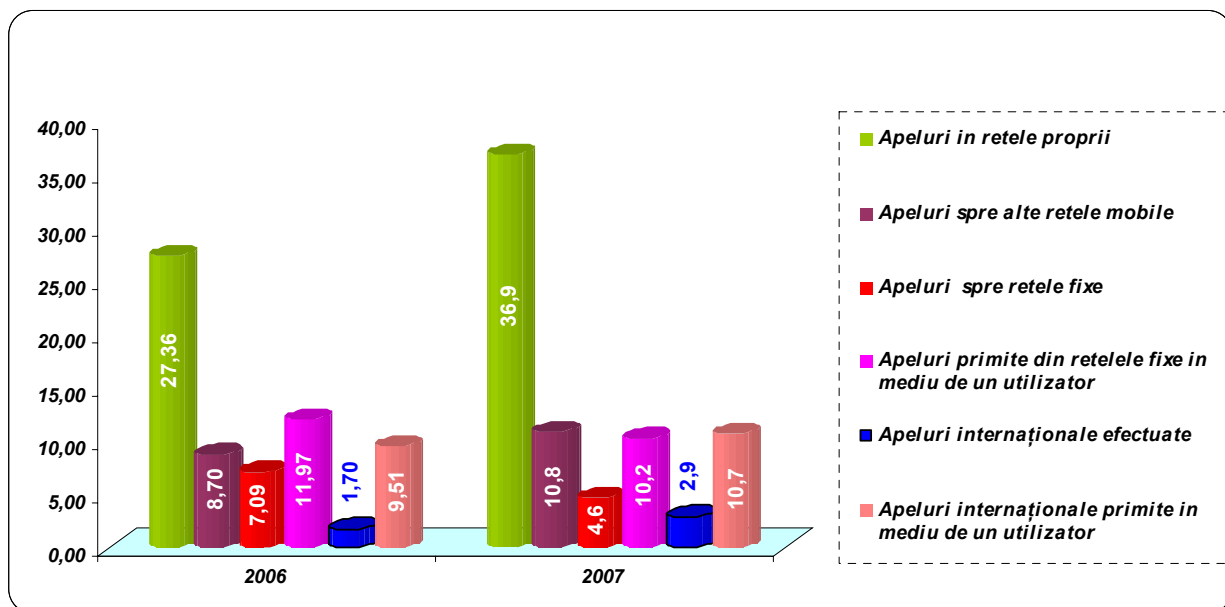
### 2.4.1 Trafic

Analiza datelor statistice raportate de operatori arată o majorare semnificativă a traficului pe majoritatea segmentelor de piață, cu excepția traficului de interconectare cu rețelele fixe. Astfel, traficul total de voce înregistrat în rețelele publice mobile a crescut, față de 2006, cu 51,5% și a constituit 1 mlrd. 491 mil. minute.



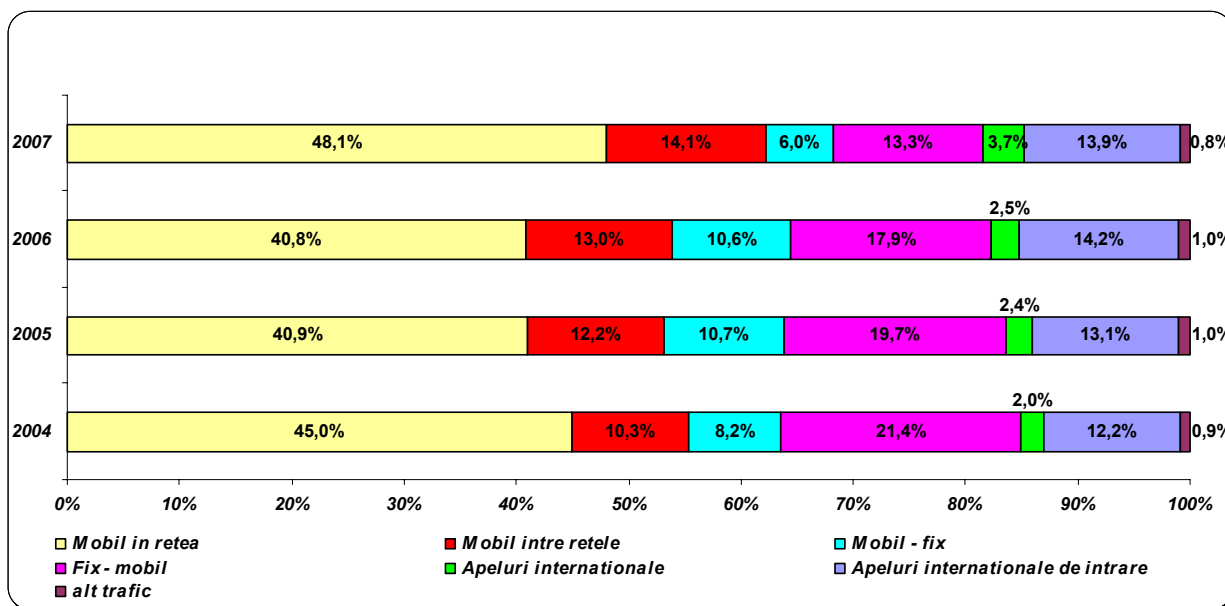
**Fig. 2.28 Evoluția traficului în rețelele mobile, în minute**

Cea mai semnificativă creștere – de 78,4% - a înregistrat traficul în rețelele proprii ale operatorilor de telefonie mobilă. Traficul de interconectare de tip mobil-mobil a crescut, față de 2006, cu circa 64,5%, iar traficul originat în rețelele fixe și destinat rețelelor mobile - cu 12,8%. În schimb, traficul generat în rețelele mobile și destinat rețelelor fixe a scăzut cu 13,7%.



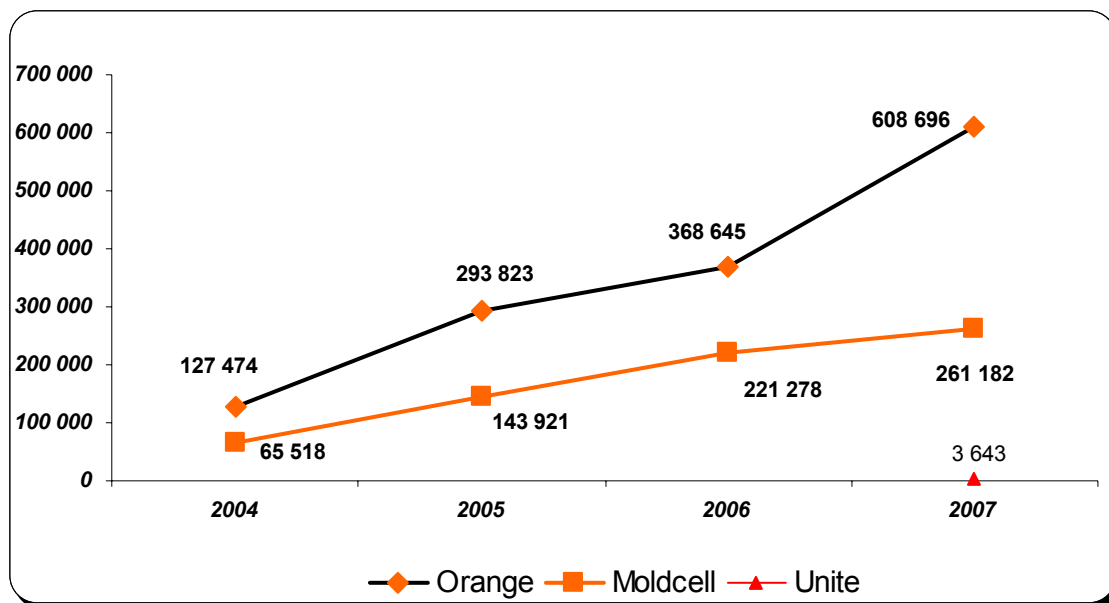
**Fig. 2.29 Minute consumate în mediu lunar per utilizator (MoU), în funcție de direcție**

Analiza structurii traficului în rețelele mobile arată că utilizatorii acestor servicii preferă să facă apeluri de tip mobil-mobil, mai ales în cadrul aceleiași rețele. În 2007, ponderea traficului de tip mobil-mobil în structura traficului în rețelele mobile, a crescut, față de 2006, cu 8,4 puncte procentuale și a ajuns la nivelul de circa 62,2%. Ținând cont de creșterea neînsemnată a cotei traficului mobil-fix (cu 0,4 puncte procentuale) și de reducerea semnificativă a cotei traficului fix-mobil (cu 4,6 puncte procentuale), putem constata conturarea fenomenului de substituie a telefoniei fixe cu cea mobilă.



**Fig. 2.30 Structura traficului în rețelele mobile**

Conform datelor prezentate de operatorii de telefonie mobilă, în 2007, numărul de mesaje scurte (SMS) expediate în rețelele mobile a sporit, față de 2006, cu 48%, iar traficul de mesaje multimedia (MMS) a crescut aproape de trei ori.



**Fig. 2.31 Evoluția numărului de SMS expediate prin rețelele mobile**

Din totalul de 873,6 mil. SMS, 69,67% reprezintă traficul de mesaje a „Orange Moldova”, 29,9% aparțin „MOLDCELL” și 0,42% - „UNITE”. În 2007, prețul mediu estimat al unui minut de convorbiri telefonice în rețelele mobile a constituit 1,33 lei moldovenești sau 0,11 dolari SUA.

#### 2.4.2 Concluzii

În 2007, telefonie mobilă a fost cel mai dinamic sector al pieței de telecomunicații din țară. Cu toate că rata de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă a depășit-o cu mult pe cea a telefoniei fixe, Agenția așteaptă o creștere, în 2008, a sectorului dat în mărimi comparabile cu cele din 2007. Aceste așteptări se bazează pe raționamentul că penetrarea telefoniei mobile este mult mai joasă de nivelul înregistrat pe piețele țărilor vecine, precum și pe faptul că mai mulți operatori vor lărgi opțiunile și vor îmbunătăți ofertele sale pentru utilizatori. Agenția consideră că, în 2008, rata de penetrare a telefoniei mobile ar putea depăși nivelul de 68-70%.

Dacă în anii precedenți telefonie mobilă era în mare parte complementară telefoniei fixe, atunci în 2007 s-a conturat tendința de substituie a telefoniei fixe cu cea mobilă. În 2008, această tendință va căpăta un caracter mai pronunțat, grație reducerii tarifelor la serviciile de telefonie mobilă și creșterii volumului de trafic în rețea oferit de operatori sub formă de diferite bonusuri, promoții, de susținere a loialității. Pe de o parte, clienții vor opta mai mult pentru apeluri de tip mobil-mobil în defavoarea apelurilor fix-mobil și mobil-fix, iar, pe de altă parte, traficul de tip fix-fix va migra spre mobil-mobil. Aceleași tendințe vor marca și traficul internațional.

Dacă în ultimii ani serviciile vocale mobile s-au dezvoltat foarte dinamic, atunci cele de transport date prin rețele mobile rămân, deocamdată, la o etapă incipientă. Deși operatorii au ofertele lor de servicii transport date prin rețelele GPRS/EDGE, CDMA 2000 1x și EV-DO, aceste oferte nu sunt suficient de atractive pentru a produce o creștere semnificativă a pieței serviciilor de Internet mobil. Astfel, tarifele pentru Internet - ul mobil prin GPRS/EDGE rămân a fi mari, iar aria de acoperire a rețelelor EV-DO este neînsemnată și se limitează la municipii și centre raionale. În acest context, dinamizarea procesului de acordare a licențelor pentru furnizarea serviciilor în standardul UMTS va conduce la extinderea opțiunilor de Internet mobil la prețuri mai convenabile pentru clienți.

### 2.5 Sectorul transport date și acces la Internet

#### 2.5.1 Descriere generală

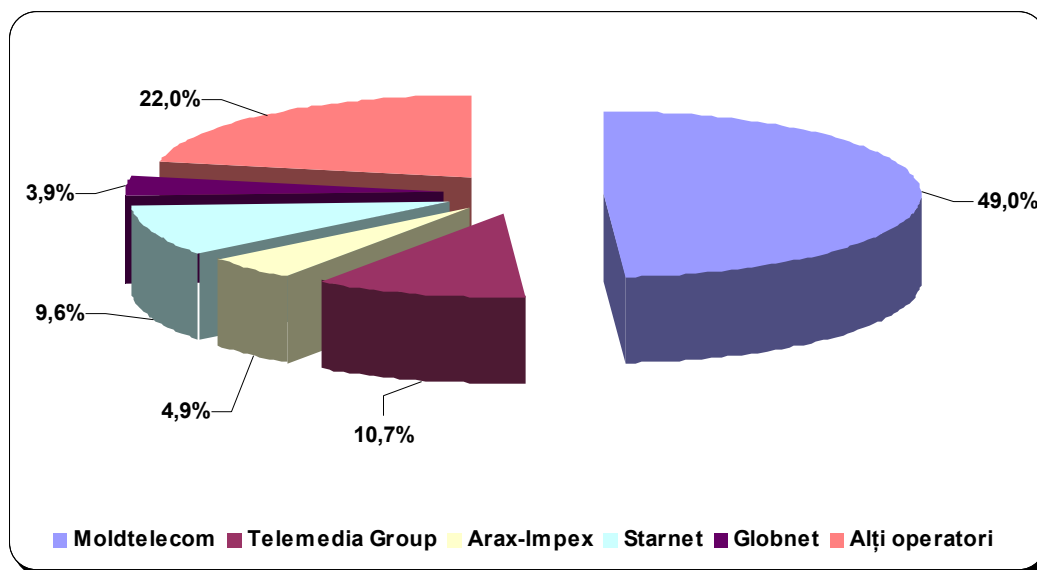
La începutul anului 2008, la ANRTI erau înregistrate 914 companii autorizate să ofere servicii în domeniul informaticii, inclusiv 325 - transport date prin rețele terestre și VSAT, dintre care 25 - au furnizat, în 2007, servicii de acces la Internet. În perioada de raport, numărul

titularilor de licență care au furnizat servicii Internet în localuri publice s-a ridicat la 505, dintre care 214 – au activat în localități rurale și centrele raionale.

În perioada de raport, cifra de afaceri înregistrată de furnizorii serviciilor transport date și acces la Internet a crescut, față de 2006, cu 15,3% și a alcătuit 226,3 mil. lei. Din totalul vânzărilor raportate de furnizori, 95,1 la sută sunt venituri provenite din prestarea serviciilor transport date și acces Internet. Restul revine veniturilor obținute din furnizarea serviciilor de acces la Internet în localuri publice și din alte tipuri de servicii.

În 2007, cota de piață a serviciilor transport date și acces la Internet, în funcție de cifra de afaceri, în structura pieței comunicațiilor electronice s-a redus, față de 2006, cu 0,2 puncte procentuale și a constituit 4,2%. Această diminuare se datorează, în mare parte, creșterii rapide, în 2007, a piețelor de telefonie mobilă și de servicii audiovizuale.

Poziția de lider pe piața serviciilor transport date și acces la Internet, în funcție de cifra de afaceri, a fost menținută de SA „MOLDTELECOM”, care a deținut, în 2007, o cotă de piață de 49%. Locul doi, cu cota de 10,7%, a revenit SA „Telemidia Group”, iar locul trei, cu 9,6%, – companiei „Starnet”.



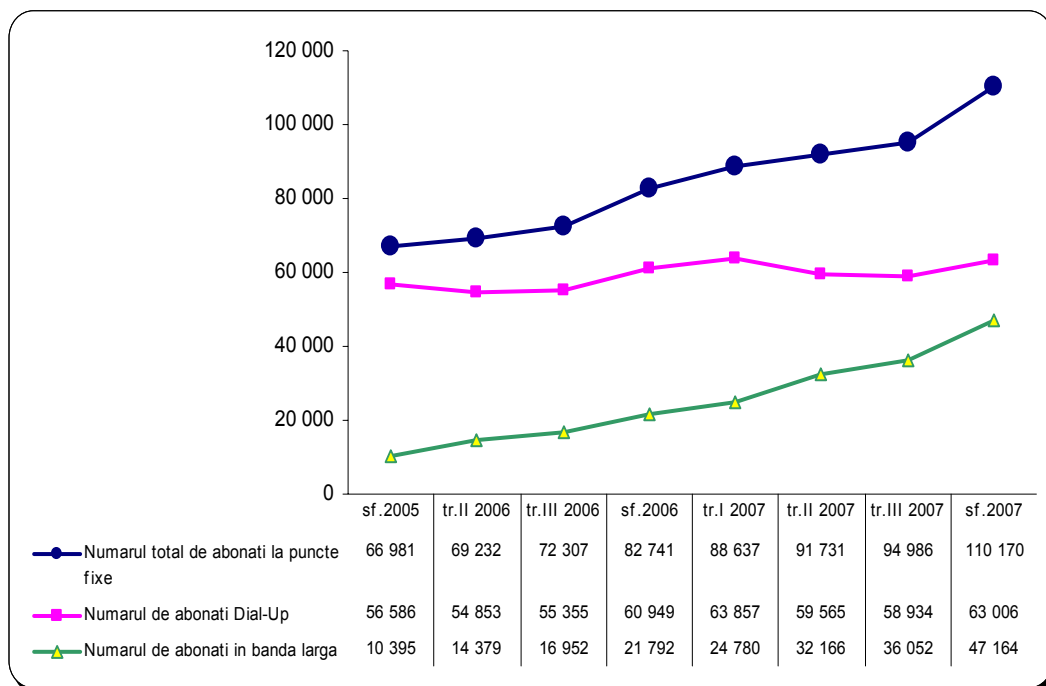
**Fig. 2.32 Structura pieței în 2007, în funcție de cifra de afaceri**

În comparație cu 2006, SA „MOLDTELECOM” și-a mărit cota sa de piață, în funcție de cifra de afaceri, cu 5,1 puncte procentuale, „Starnet” - cu 0,27 puncte procentuale, iar ceilalți operatori și-au diminuat cotele de piață.

În perioada de raport, investițiile în sectorul transport date și acces la Internet au sporit, față de 2006, cu 36,2% și au constituit 107,6 mil. lei. Cele mai mari investiții au fost efectuate de SA „MOLDTELECOM” (54,4% din suma totală), ÎS „Centrul de telecomunicații speciale” (20,4%) și „Starnet” (13,94%). SA „MOLDTELECOM” a investit, în temei, în rețele magistrale de fibră optică și cele de tip ADSL, „Starnet” – în rețele de tip FTTH/LAN, iar „Centrul de telecomunicații speciale” - în asigurarea autorităților publice cu servicii de acces la Internet.

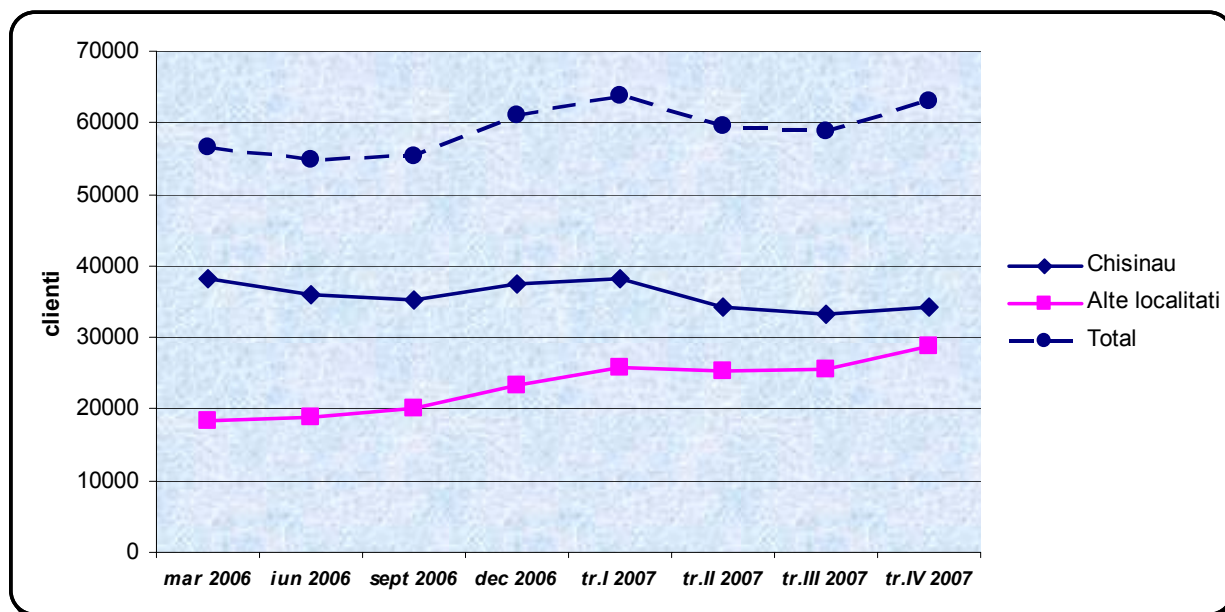
### 2.5.2 Utilizatori

În 2007, numărul abonaților serviciilor de acces la Internet la puncte fixe a crescut, față de 2006, cu 33,2% și atins cifra de 110,2 mii. Dintre aceștia circa 63 mii au fost abonați la serviciile de acces la Internet prin dial-up, iar aproape 47,2 mii – la Internet în bandă largă.



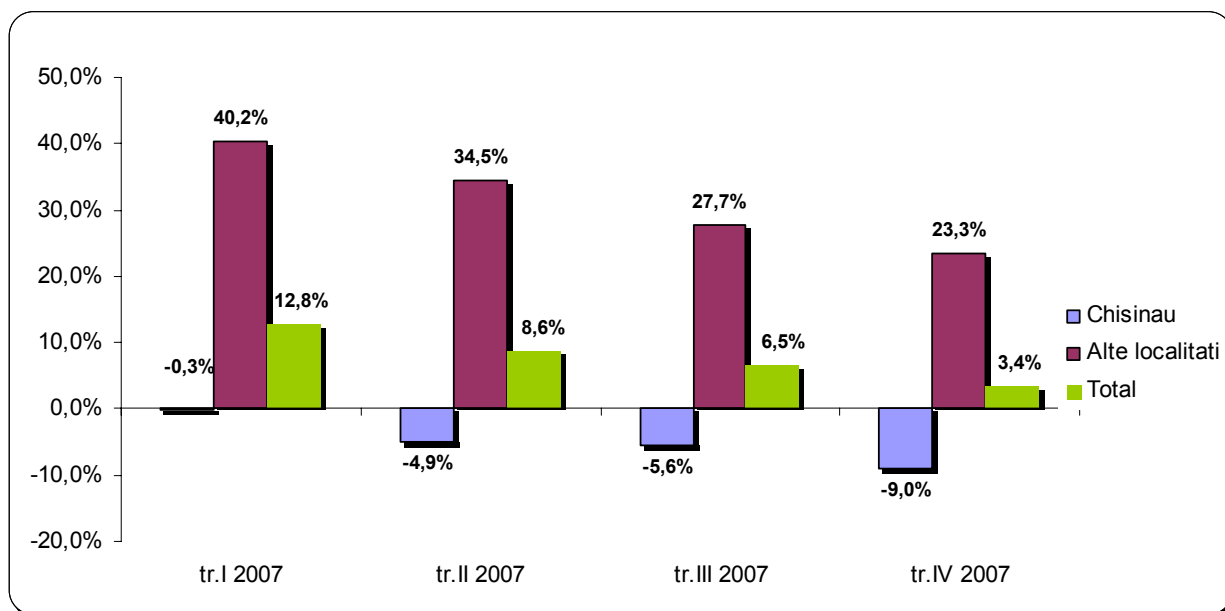
**Fig. 2.33 Evoluția numărului de abonați la Internet la puncte fixe**

În perioada de raport, numărul abonaților dial-up la puncte fixe a sporit, față de 2006, cu 3,4% și a constituit 63 mii. Această majorare se datorează creșterii în întreaga țară a cererii pentru serviciile de acces la Internet și a ofertelor de servicii de acces la Internet în bandă largă în afara mun. Chișinău. Astfel, în localitățile din afara mun. Chișinău numărul de clienți dial-up a crescut cu circa 23,3%, în timp ce în mun. Chișinău, unde există oferte competitive de acces la Internet în bandă largă, numărul acestora s-a redus cu circa 9%.



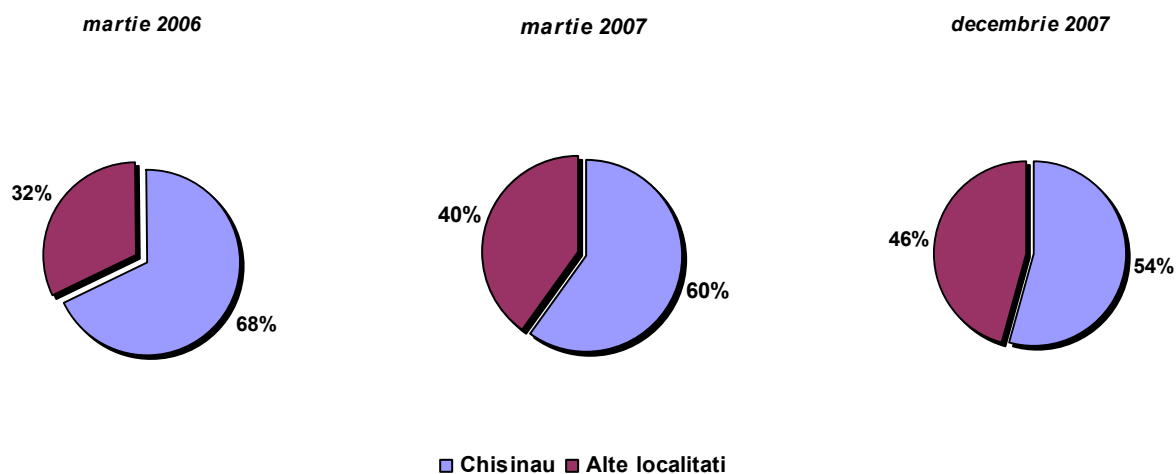
**Fig. 2.34 Evoluția numărului de abonați la Internet prin dial-up la puncte fixe**

De menționat că ritmurile creșterii numărului de clienți dial-up au fost mai mari la începutul anului 2007 în întreaga țară, iar în a doua jumătate a anului aceste ritmuri au scăzut, în special în mun. Chișinău. Această tendință se explică prin lansarea a noi oferte pentru serviciile de acces la Internet în bandă largă și migrarea clienților dial-up spre aceste oferte.



**Fig. 2.35 Ritmurile de creștere/descreștere a numărului de abonați prin dial-up la puncte fixe, față de perioadele corespunzătoare ale anului 2006**

Urmare a acestor evoluții, ponderea abonaților la serviciile de acces la Internet prin dial-up din mun. Chișinău a scăzut de la 68%, în martie 2006, la 54%, în decembrie 2007, iar ponderea abonaților dial-up din celelalte localități, în aceeași perioadă, a crescut de la 32% la 46%.



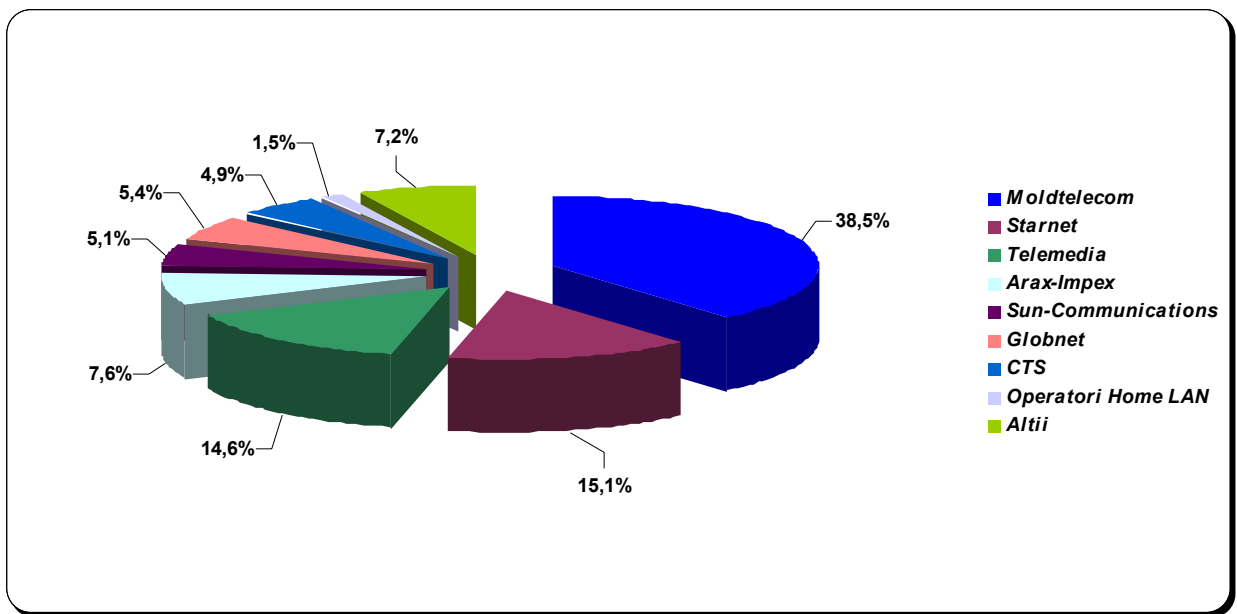
**Fig. 2.36 Ponderea abonaților dial-up în mun. Chișinău și în alte zone ale republicii**

### 2.5.3 Servicii de acces la Internet în bandă largă

În 2007, segmentul servicii de acces la Internet în bandă largă a cunoscut o creștere semnificativă. Astfel, numărul de abonați la aceste servicii a crescut cu 116,4%: de la 36 mii, în 2006, la circa 47,2 mii, în 2007.

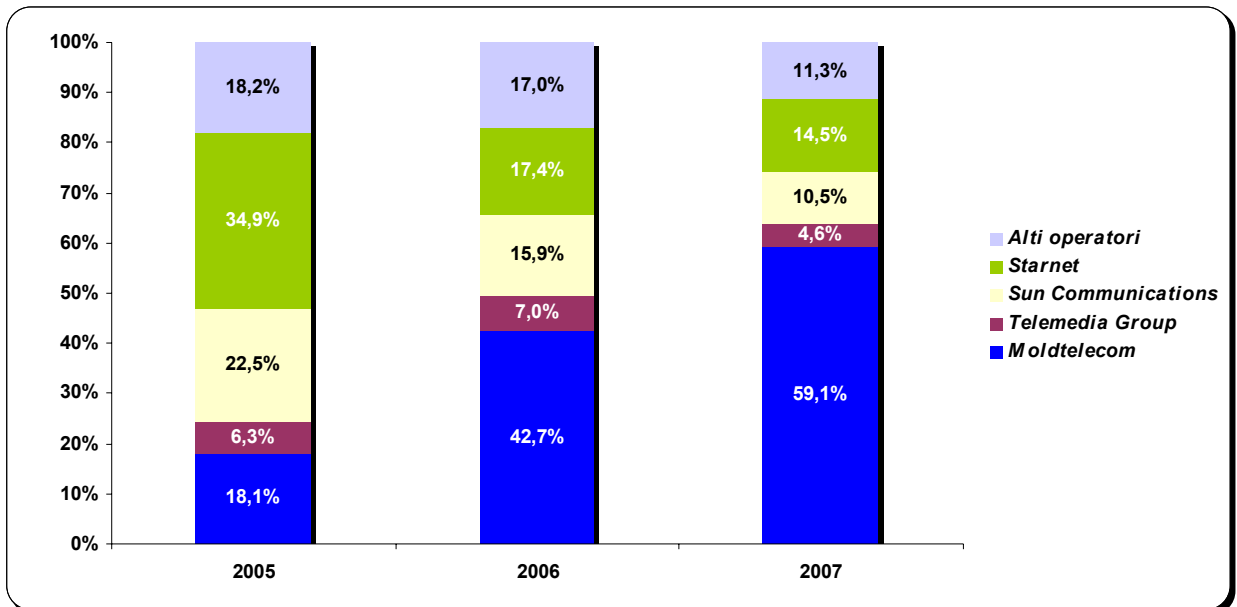
Veniturile provenite din furnizarea serviciilor de acces la Internet în bandă largă în 2007 au constituit 135,43 mil. lei, ceea ce reprezintă 59,8% din venitul total obținut de operatorii ce activează pe această piață.





**Fig. 2.37 Cotele de piață ale operatorilor, în funcție de veniturile obținute din serviciile în bandă largă**

După cum se poate observa din figura de mai sus, cotele de piață ale aceluiași operatori, în funcție de cifra de afaceri și de numărul de utilizatori, sunt diferite. Astfel, cota SA „MOLDTELECOM”, în funcție de numărul de abonați la serviciile în bandă largă, este cu peste 20 puncte procentuale mai mare decât cota de piață, în funcție de cifra de afaceri. Situația dată se explică prin structura comparativă diferită a bazei de abonați a operatorilor. Astfel, în baza de abonați a SA „MOLDTELECOM”, „STARNET” și „Sun Communications” predomină abonații rezidențiali, iar în cazul SA „Telemedia Group”, „ARAX-IMPEX”, „Globnet” în baza lor de abonați prevalează clienții din business.



**Fig. 2.38 Evoluția cotelor de piață ale operatorilor, în funcție de numărul de abonați în bandă largă**

Este important de menționat creșterea foarte rapidă a cotei de piață, în funcție de numărul de abonați, a SA „MOLDTELECOM”. Aceasta tendință se explică prin avantajele competiționale ale operatorului istoric legate de controlul acestuia asupra infrastructurii existente și de capacitățile lui financiare superioare în raport cu operatorii alternativi.

După tipul tehnologiilor utilizate la furnizarea serviciilor de acces la Internet în bandă largă, cea mai răspândită formă de acces, în 2007, a fost tehnologia ADSL<sup>6</sup>. Numărul de

<sup>6</sup> Aici sunt incluse și celelalte tipuri de acces din familia xDSL, ponderea lor fiind nesemnificativă

conexiuni la Internet în baza acestei tehnologii a crescut, față de 2006, cu 0,5 puncte procentuale și a constituit 77,7% din totalul de conexiuni în bandă largă.

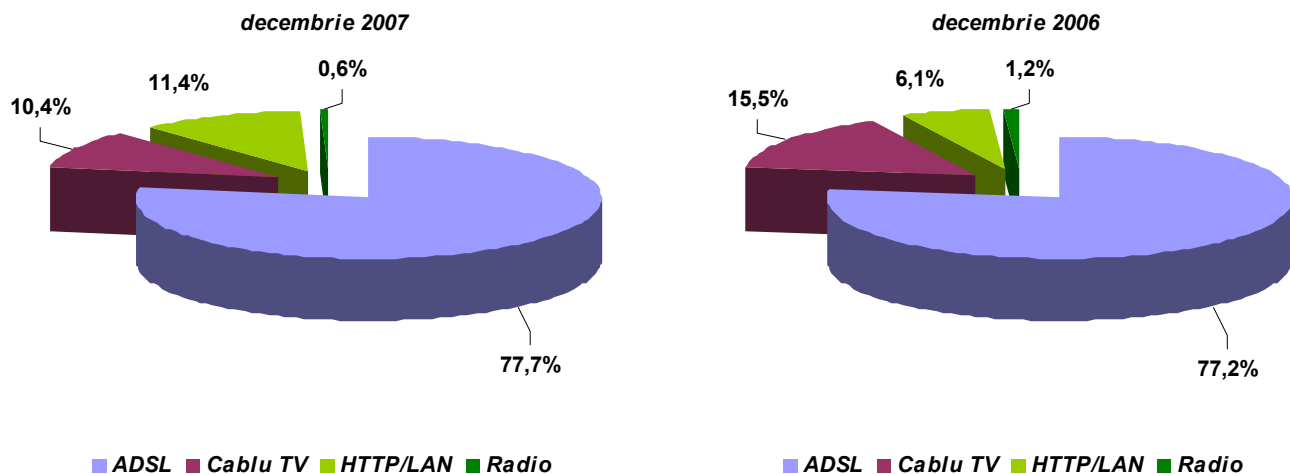


Fig. 2.39 Structura conexiunilor în bandă largă, în funcție de suportul tehnic utilizat

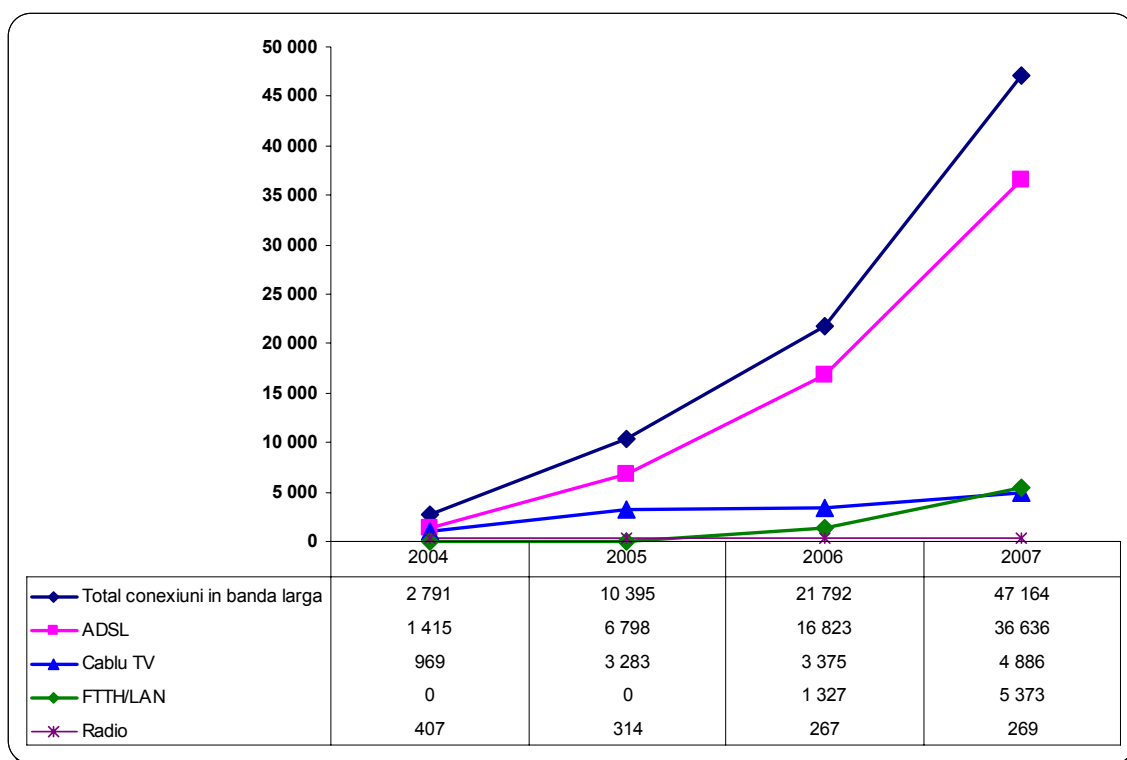
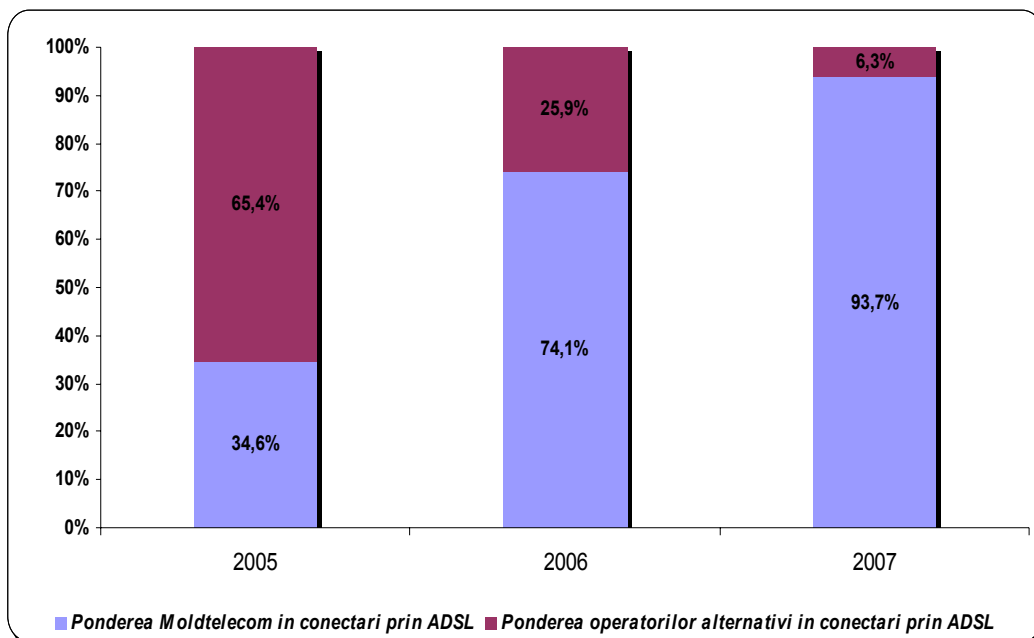


Fig. 2.40 Numărul conexiunilor în bandă largă, în funcție de suportul tehnic utilizat

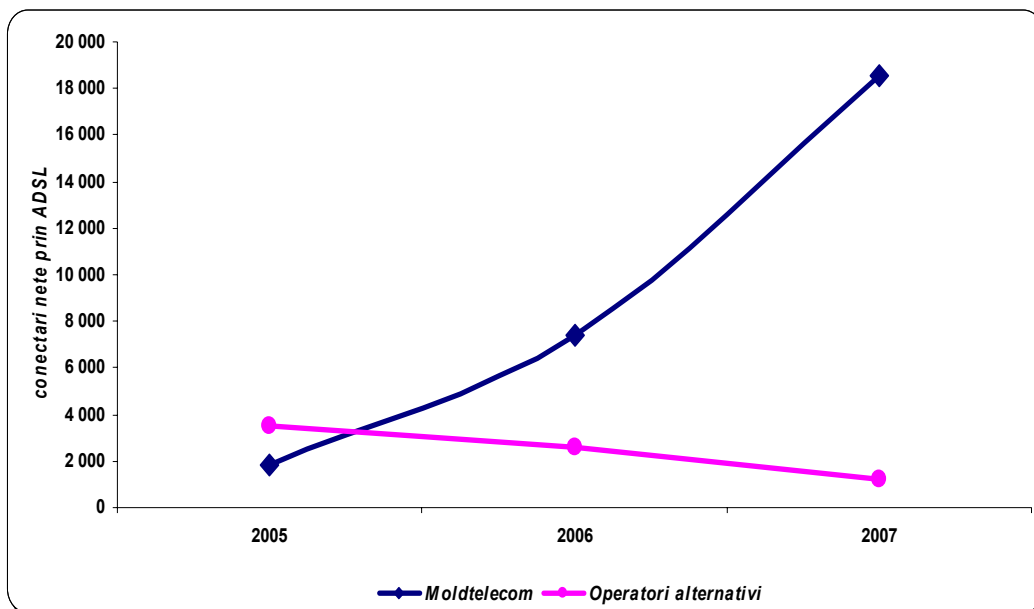
În perioada de raport, 78,1% din abonații la serviciile de Internet în bandă largă au ales tehnologia ADSL, 15,9% - FTTH/LAN, iar 6% – prin cablu TV.

Ponderea semnificativă a conexiunilor la Internet prin ADSL se explică prin disponibilitatea geografică a buclei telefonice locale, rapiditatea, simplitatea și eficiența din punct de vedere al costurilor legate de desfășurarea rețelelor de acest tip și de reutilizarea liniilor telefonice existente.

Totodată, pune în gardă faptul că creșterea numărului de abonați la serviciile în bandă largă în baza tehnologiei ADSL este determinată în măsură tot mai mare de un singur operator – SA „MOLDTELECOM”.



**Fig. 2.41 Contribuția SA „MOLDTELECOM” și a operatorilor alternativi la creșterea bazei de abonați prin ADSL**



**Fig. 2.42 Evoluția conectărilor nete prin tehnologia ADSL**

În perioada de raport, creșterea conexiunilor nete prin ADSL a fost determinată exclusiv de conectările la rețea a noilor abonați efectuate de SA „MOLDTELECOM”. Pe de o parte, aceasta situație se explică prin creșterea cererii pentru serviciile în bandă largă în zonele rurale, unde operatorul istoric practic nu are concurenți. Pe de altă parte, reducerea conectărilor nete prin ADSL efectuate de operatorii alternativi pe fundalul creșterii bazei lor de abonați prin alte tehnologii denotă existența piedicilor de acces al operatorilor alternativi la bucla telefonică locală. Astfel, în 2007, SA „MOLDTELECOM” a conectat prin ADSL de 14,8 ori mai mulți abonați decât toți concurenții săi luați împreună. În 2006, această proporție a fost de 2,85 ori.

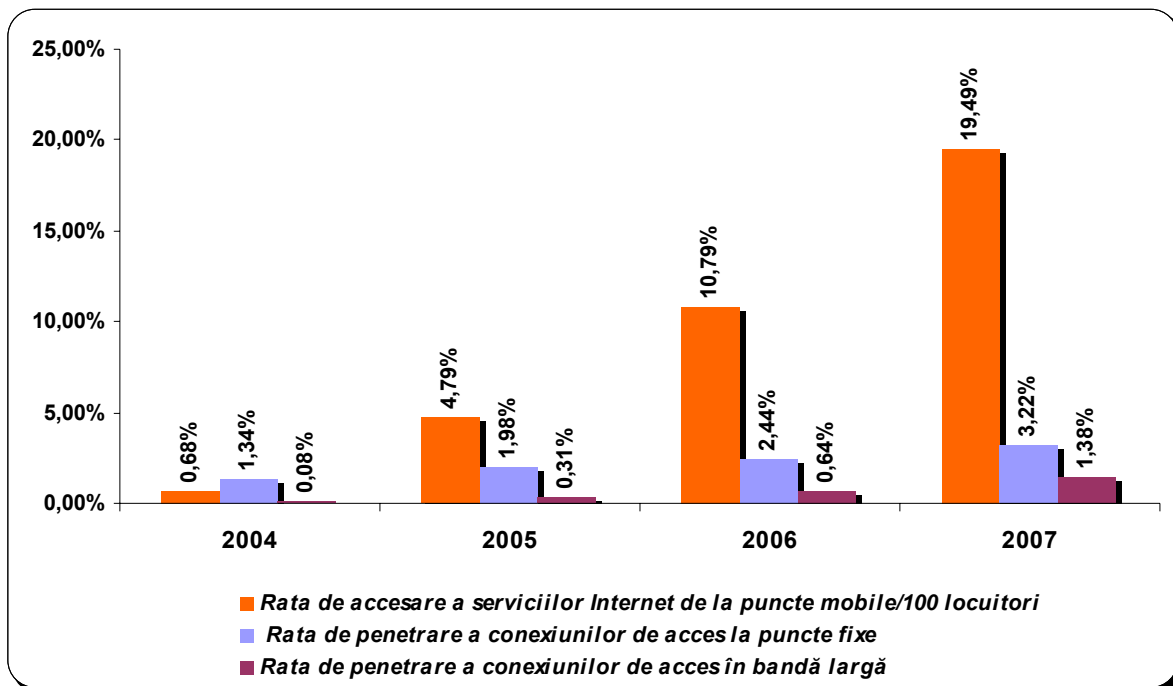
Unul din motivele principale al consolidării rapide a pozițiilor operatorului istoric pe piața serviciilor de bandă largă este lipsa unor oferte efective de linii închiriate la nivel național. Această situație limitează concurența în zonele din afara mun. Chișinău, precum și posibilitățile alternative de acces la Internet global pentru operatorii alternativi.

#### 2.5.4 Conexiuni de acces la Internet

În perioada de raport, numărul total al conexiunilor de acces la Internet prin rețelele mobile, efectuate în baza tehnologiilor GPRS/EDGE , CDMA 2000 1x și EV-DO, a crescut, față

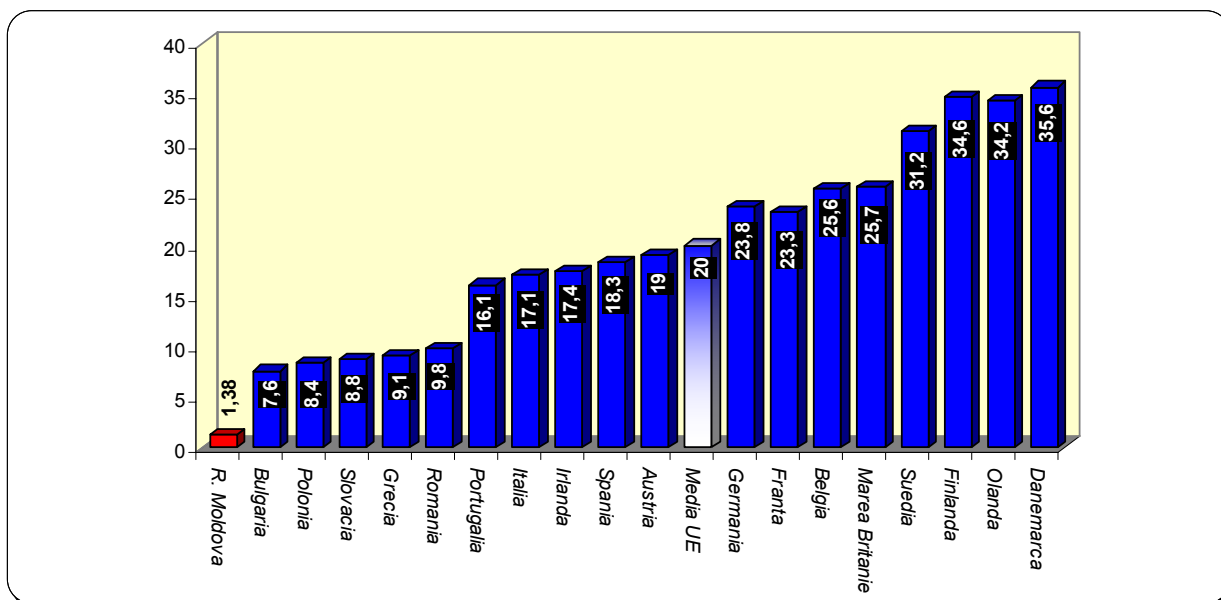
de 2006, cu 82,2% și a constituit circa 667,4 mii. Astfel, în 2007 numărul conexiunilor la Internet la puncte mobile a depășit de șase ori numărul conexiunilor la puncte fixe. Însă primul tip de conexiuni reprezintă, în principal, conexiunile WAP, utilizarea legăturilor GPRS/EDGE pentru personificarea telefoanelor mobile și, în cea mai mică parte, utilizarea telefoanelor mobile în calitate de modeme pentru accesarea Internet-ului de pe PC - uri sau laptop - uri.

Conform datelor raportate de operatori, rata totală de penetrare a conexiunilor de acces la Internet, raportată la o sută de locuitori, a constituit circa 3,22%. Iar rata de penetrare a serviciilor de acces la Internet în bandă largă este și mai joasă – de 1,38%.



**Fig. 2.43 Evoluția ratelor de penetrare a conexiunilor de acces la Internet**

În comparație cu statele din Uniunea Europeană, în țara noastră rata de penetrare a conexiunilor la Internet în bandă largă este, deocamdată, foarte joasă.



**Fig. 2.44 Ratele de penetrare broadband în R. Moldova și în unele țări ale UE, în %**  
*Sursa:* ANRTI, Comisia Europeană

## **2.5.5 Concluzii**

Deși în 2007 piața serviciilor de transport date și acces la Internet a continuat să crească, ea, deocamdată, se află sub nivelul necesităților actuale ale societății informaționale. Rata generală de penetrare a serviciilor de acces la Internet de 3,22% și cea de 1,38% pentru serviciile de Internet în bandă largă denotă un decalaj digital enorm între situația din țara noastră și cea din statele UE. În plus, cota de piață a serviciilor de acces la Internet în structura sectorului de comunicații electronice a alcătuit, în 2007, doar 4,2%, sau cu 1,3 puncte procentuale mai puțin decât în 2003, ceea ce demonstrează că această piață se dezvoltă mai lent decât celelalte piețe.

Cererea pentru serviciile transport date și acces la Internet crește în mod rapid, însă oferta nu reușește să o satisfacă. Fapt demonstrat și de creșterea dinamică a numărului de abonați la Internet prin dial-up, această tehnologie fiind unica posibilitate de acces la Internet în multe regiuni ale țării. Această situație ne îngrijorează pentru că accesul prin dial-up este deja ziua de ieri a comunicațiilor electronice și nu satisface exigențele utilizatorilor. Țările europene demult au depășit această etapă, acolo accentul se pune exclusiv pe dezvoltarea tehnologiilor de acces în bandă largă.

În țara noastră numărul abonaților la serviciile în bandă largă crește în mod dinamic, însă această creștere este destul de mică în comparație cu piețele vecine și cele din UE. Totodată, trezește îngrijorare calitatea creșterii bazei de abonați la serviciile în bandă largă. Operatorul istoric își consolidează pozițiile pe fundalul creșterii barierelor de acces la bucla locală și infrastructura asociată pentru operatorii alternativi. Calitatea creșterii segmentului de servicii în bandă largă este limitată și de lipsa unor oferte efective de linii închiriate la nivel național.

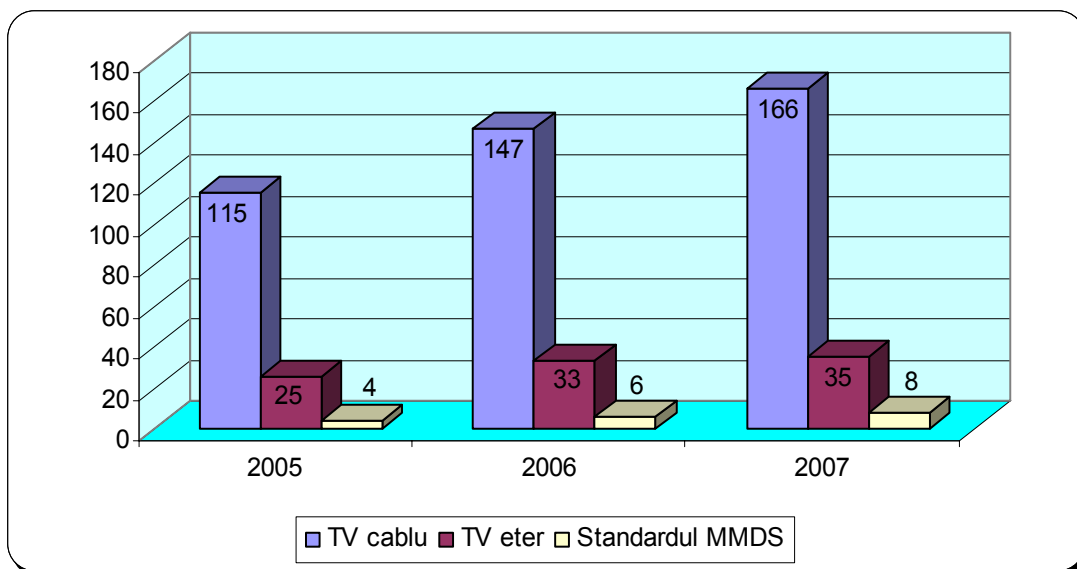
Potrivit estimărilor Agenției, în 2008 piața serviciilor de transport date și acces la Internet va continua să se dezvolte și poate deveni cea mai dinamică piață în sectorul comunicațiilor electronice. Pe de altă parte, această perspectivă depinde în mod direct de gradul de atenție pe care o va acorda pieței date SA „MOLDTELECOM”, care practic deține controlul asupra infrastructurii existente de telecomunicații. În situația creată, operatorii alternativi vor căuta să lărgască în continuare baza de abonați prin intermediul tehnologiilor alternative, evitând barierele existente de acces la bucla locală. Totodată, ei se pot ciocni, în 2008, de limitele pieței geografice din cauza lipsei de linii închiriate, precum și de concurența operatorului istoric în cazul în care acesta își va extinde rețelele de tip FTTP/LAN.

Este de așteptat că operatorii alternativi vor depune eforturi susținute pentru a îmbunătăți calitatea și conținutul ofertelor sale prin lansarea serviciilor video și vocale prin rețelele de bandă largă, precum ar fi cele de tipul IPTV, DVB-C și VoIP. Pe de altă parte, dezvoltarea acestor servicii poate fi frânată de tarifele mici la serviciile de televiziune analogică prin cablu și tarifele la telefonia fixă, aplicate de SA „MOLDTELECOM”.

## **2.6 Sectorul servicii audiovizuale**

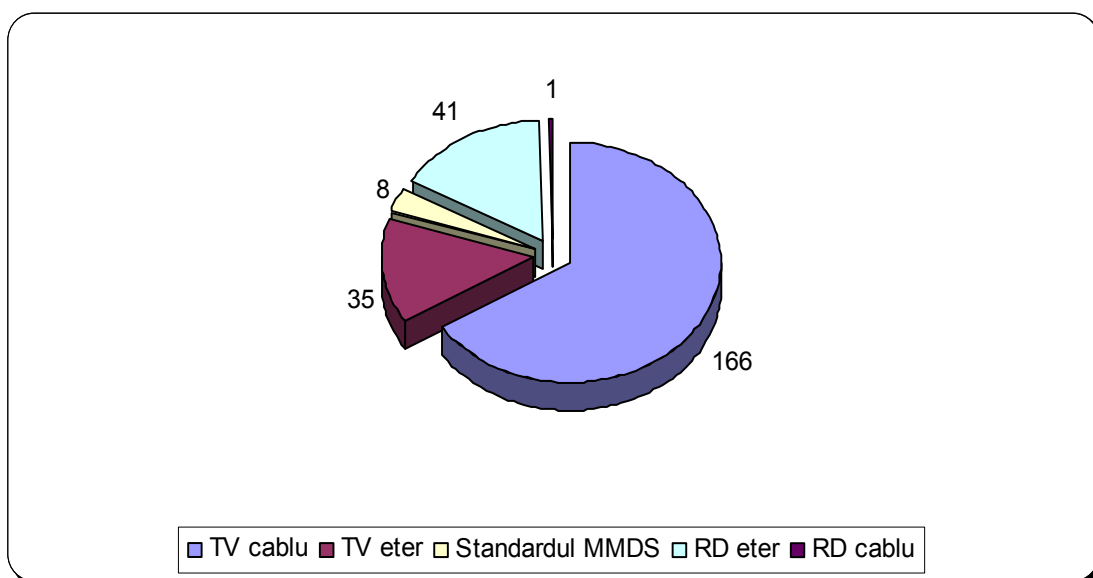
### **2.6.1 Descriere generală**

În perioada de raport, în sectorul servicii de difuzare și retransmisie a programelor audiovizuale au activat 251 de titulari de licențe tehnice pentru genul de activitate construirea și/sau întreținerea, exploatarea, precum și crearea posturilor de televiziune și/sau radio. Dintre aceștia, 166 – au furnizat servicii TV prin cablu, 35 – TV prin eter, 8 – în standardul MMDS, 41 – servicii Radio prin eter și unul – servicii Radio prin cablu.



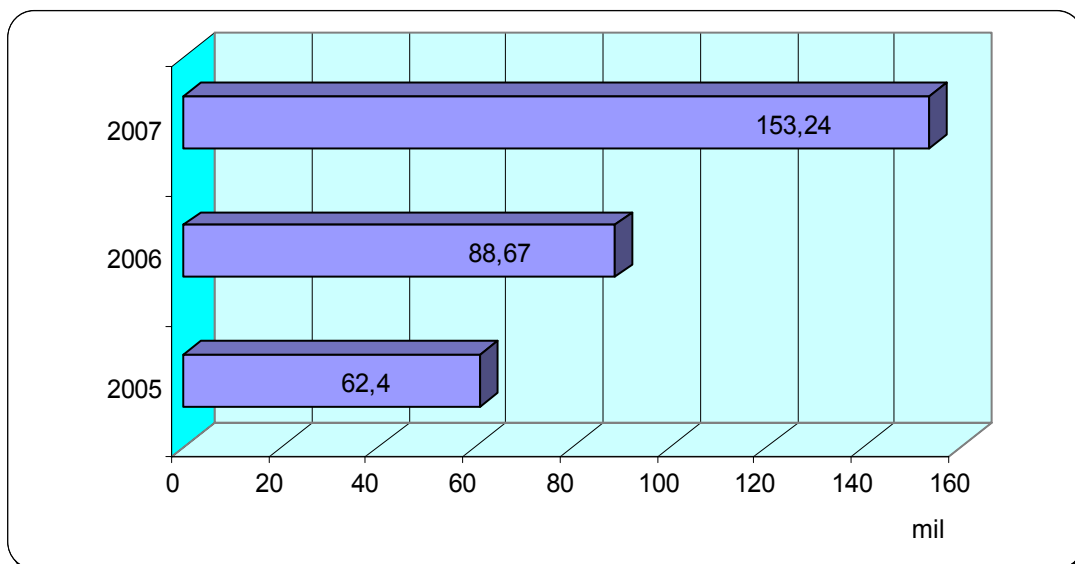
**Fig. 2.45 Evoluția numărului de furnizori de servicii TV prin cablu și prin eter**

Majoritatea titularilor de licențe tehnice (66,14%) au activat în sectorul servicii TV prin cablu. 16,33 la sută dintre ei au furnizat servicii Radio prin eter, 13,94% – servicii TV prin eter și 3,19% – servicii TV în standardul MMDS.



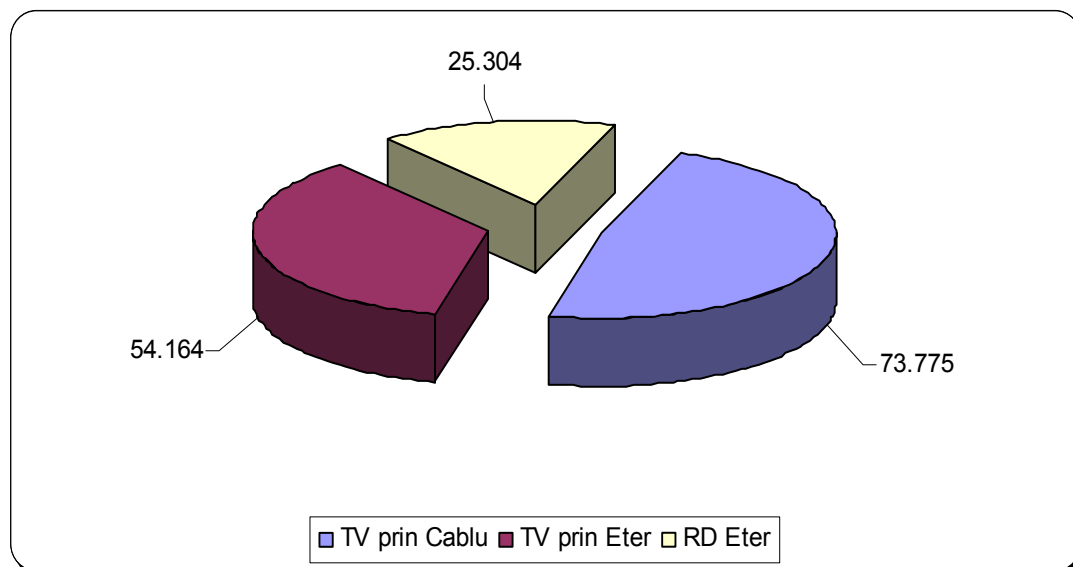
**Fig. 2.46 Structura pieței în serviciilor audiovizuale (TV și Radio)**

În 2007, cifra de afaceri înregistrată de furnizorii serviciilor de difuzare și retransmisie a programelor de televiziune și radiodifuziune prin cablu și prin eter a crescut, față de 2006, cu 72,82% și a ajuns la 153,24 mil. lei.



**Fig. 2.47 Evoluția cifrei de afaceri în sectorul TV și radio prin cablu/eter, mil. lei**

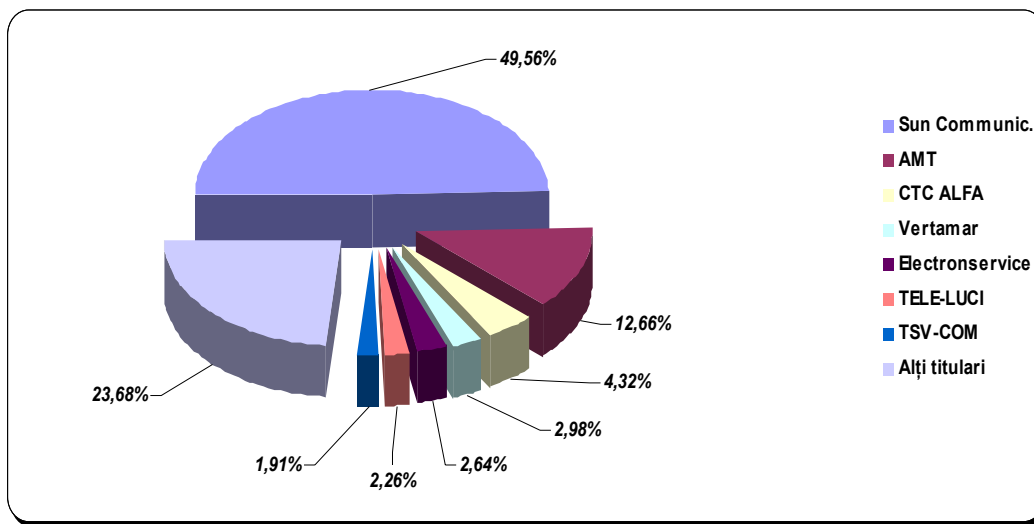
Conform datelor prezentate de furnizori, cea mai mare cifră de afaceri – de 73,8 mil. lei – a fost înregistrată în sectorul servicii TV prin cablu. Veniturile provenite din furnizarea serviciilor TV prin eter au constituit circa 54,2 mil. lei, iar cele obținute din serviciile Radio prin eter – 25,3 mil. lei.



**Fig. 2.48 Structura cifrei de afaceri, în funcție de serviciile furnizate, în mii lei**

Venitul mediu lunar per utilizator (ARPU) al operatorilor care au furnizat, în 2007, servicii TV prin cablu a constituit 41,13 lei. Cel mai mare operator de pe acest segment de piață – „Sun Communications” a înregistrat un ARPU de 44,24 lei.

În funcție de cifra de afaceri înregistrată în 2007, cele mai importante cote de piață sunt deținute de următorii furnizori de servicii TV prin cablu: Sun Communications – 49,56%, AMT – 12,66%, CTC ALFA – 4,32%, Vertamar – 2,98%, Electronservise – 2,64%, Tele-Luci – 2,26%, TSV-com – 1,91%. Ceilalți furnizori de servicii TV prin cablu dețin împreună o cotă de piață de 23,68%.

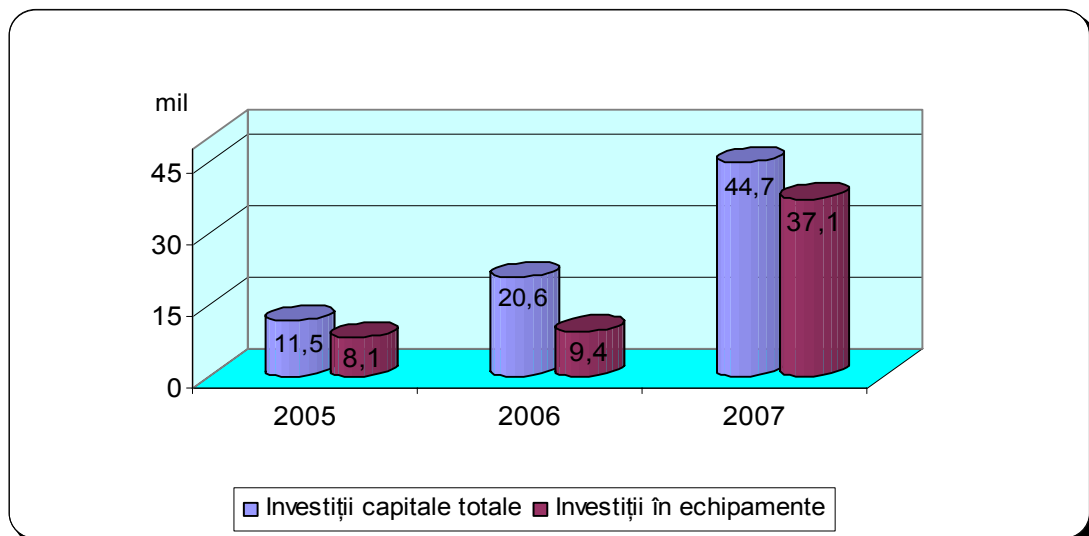


**Fig. 2.49 Structura pieței servicii TV prin cablu, în funcție de cifra de afaceri**

Conform datelor statistice prezentate de către furnizorii serviciilor TV și radio, în 2007 numărul angajaților în acest sector a crescut, față de 2006, cu 37,4% și a ajuns la 1395 de persoane.

### 2.6.1 Investiții

În perioada de raport, investițiile în sectorul servicii audiovizuale au crescut, față de 2006, mai bine de două ori și au atins nivelul de 44,7 mil. lei. Cea mai mare parte a mijloacelor bănești – 37,1 mil. lei (83%) – au fost investite în echipamente de rețea. Comparativ cu anul 2006, investițiile la acest capitol au înregistrat o creștere record de circa 295%.

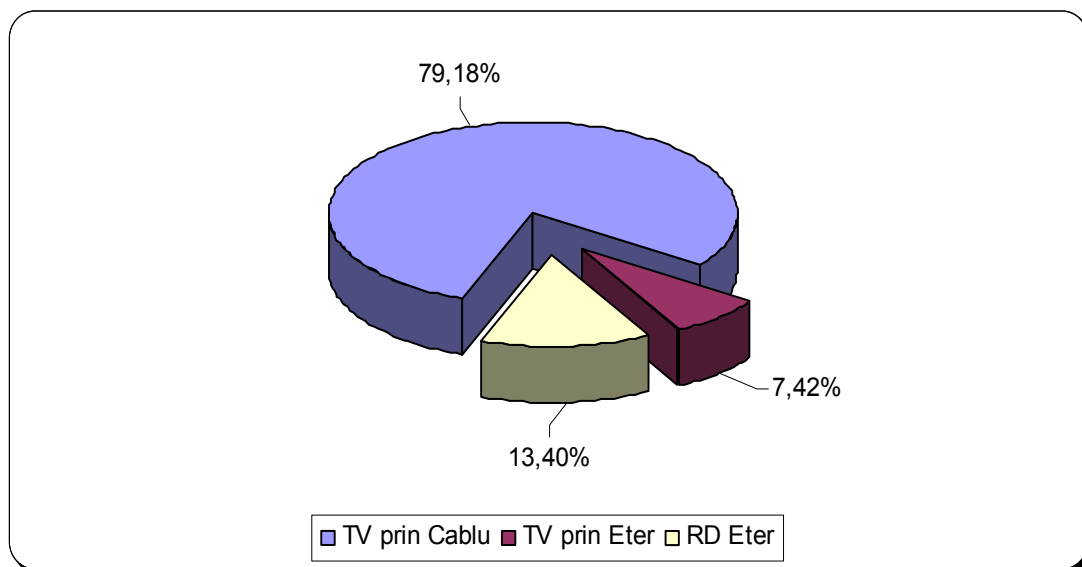


**Fig. 2.50 Investițiile în sectorul servicii TV și radio prin cablu și/sau eter, în mil. lei**

Specialiștii Agenției explică creșterea masivă a investițiilor în sectorul servicii audiovizuale, în special în echipamentele de rețea, prin necesitatea dezvoltării unor servicii noi, bazate pe tehnologii moderne, precum ar fi televiziunea digitală și cea prin satelit.

În funcție de destinație, cele mai mari investiții au fost efectuate în sectorul servicii TV prin cablu – 79,18%. În sectorul servicii Radio prin eter au fost alocate 13,4%, iar în sectorul servicii TV prin eter - 7,42% din volumul total al investițiilor.

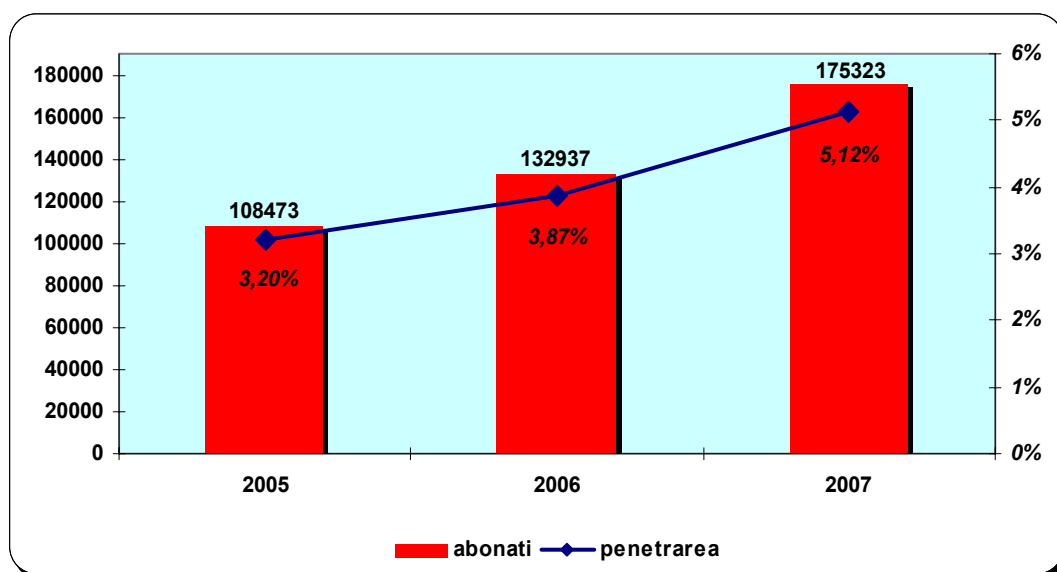




**Fig. 2.51 Distribuția investițiilor pe segmente de piață**

### 2.6.2 Utilizatori și tarife

În 2007, numărul utilizatorilor de servicii TV prin cablu și prin eter a crescut, față de 2006, cu peste 31,88% și a depășit cifra de 175 mii. Rata de penetrare a serviciilor TV, raportată la o sută de locuitori ai țării, a sporit, față de 2006, cu 32,3 puncte procentuale și a alcătuit 5,12 %.

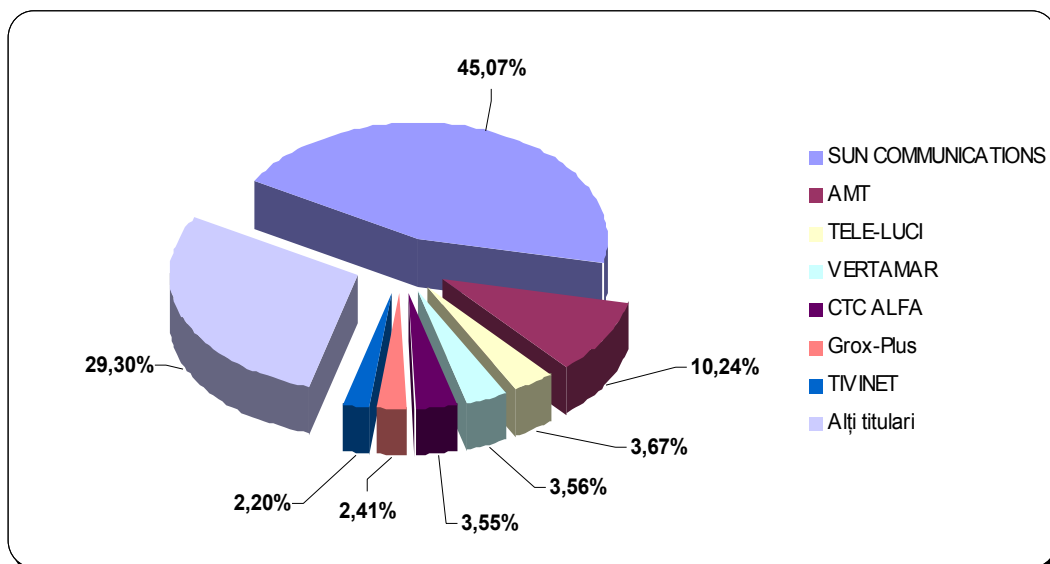


**Fig. 2.52 Evoluția numărului de utilizatori și a ratelor de penetrare ale serviciilor TV**

Din numărul total de utilizatori circa un sfert locuiește în zonele rurale ale republicii. Această situație se explică prin puterea mică de cumpărare a locuitorilor de la sate și prin costurile mari ale infrastructurii în zonele rurale, costuri pe care ulterior operatorii nu le pot recupera din cauza cererii mici la serviciile TV prin cablu.

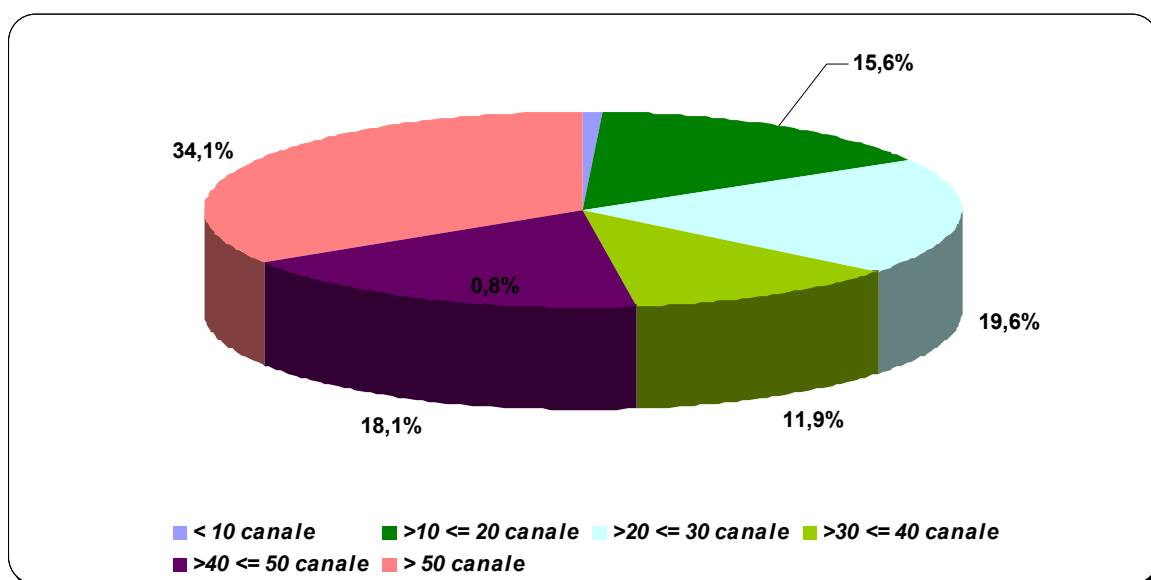
În 2007, cea mai mare cotă în structura utilizatorilor de servicii TV – de 94,7% - a fost deținută de abonații serviciilor oferite prin rețele de cablu. Abonaților la serviciile TV prin eter codificat (în baza tehnologiei MMDS) le-a revenit o cotă de 5,3%.

În funcție de numărul de utilizatori, poziția de lider pe piața serviciilor TV prin cablu, cu o cotă de 45,07%, a fost deținută de compania „Sun Communications”.



**Fig. 2.53 Structura pieței, în funcție de numărul de utilizatori**

În perioada de raport, preferințele utilizatorilor serviciilor TV prin cablu în ceea ce privește numărul canalelor recepționate nu au suferit schimbări esențiale. 34,11% din abonați au ales pachete TV care includ peste 50 de canale, 19,58% - de la 20 la 30 canale, 18,09% – de la 40 la 50 canale, 15,57% – de la 10 la 20 canale, 11,88% – de la 30 la 40 canale. 0,77 % din numărul total al abonaților au beneficiat de mai puțin de 10 canale TV.



**Fig. 2.54 Utilizatori TV prin cablu, în funcție de numărul canalelor recepționate**

### Concluzii

Potrivit estimărilor Agenției, în 2008 investițiile în sectorul servicii audiovizuale vor continua să crească cu ritmuri rapide. Această tendință este determinată, în mare parte, de migrarea rețelelor analogice spre rețelele digitale. În consecință, în viitorul apropiat va spori numărul operatorilor care vor furniza servicii de televiziune digitală. Specialiștii estimează că accentul va fi pus pe utilizarea sistemelor DVB-C, DVB-S, DVB-T și IP TV. Sistemele DVB-C și DVB-T vor servi, în mare parte, la migrarea de la rețelele analogice CATV (DVB-C) și rețelele de televiziune analogică terestră (DVB-T). În același timp, sistemele de IP TV vor fi utilizate de furnizorii serviciilor de acces la Internet în bandă largă, care vor lansa oferte de tipul multiple-play (servicii voce, video și Internet într-un singur pachet).