

# Grigore VARANIȚA:

## “Portabilitatea numerelor – benefică atât pentru utilizatorii de telefonie, cât și pentru furnizorii de servicii telefonice”

**Interviu acordat în exclusivitate ziarului Capital Market de către directorul Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), Grigore Varanița**

– Dle director, la 1 iulie curent s-a împlinit un an de la lansarea portabilității numerelor telefonice în R. Moldova. Cum apreciați rezultatele acestui proces?

– Pot spune cu certitudine că obiectivele proiectului de implementare a portabilității numerelor în Republica Moldova au fost atinse, iar lansarea, în iulie 2013, a serviciului de portare a numerelor telefonice a devenit unul din principalele evenimente ale anului 2013 în sectorul comunicațiilor electronice din țara noastră. Portabilitatea numerelor a dat un nou impuls concurenței, a generat lansarea unor oferte noi la prețuri accesibile pentru utilizatori, reducerea diferențelor dintre tarifele pentru apelurile în rețea și în afara rețelei, sporirea investițiilor în infrastructură.

Odată cu implementarea portabilității numerelor, Republica Moldova s-a aliniat celor peste 70 de state ale lumii, inclusiv celor 28 de țări-membre ale Uniunii Europene, unde portabilitatea funcționează de mai mulți ani. Lansarea serviciului de portare a numerelor a adus beneficii importante atât utilizatorilor de telefonie, care pot beneficia de oferte mai atractive, fără a-și schimba numărul de telefon, cât și pentru furnizorii acestui tip de servicii, care își pot crește cota de piață.

Esențialul este că portabilitatea numerelor a oferit utilizatorilor o mai mare libertate de alegere a furnizorului, înlăturând, astfel, încă o piedică importantă din calea dezvoltării concurenței pe piața de telefonie. Disponibilitatea portabilității numerelor a creat o presiune concurențială suplimentară asupra furnizorilor de servicii, presiune care i-a determinat să depună eforturi mai mari pentru menținerea clienților lor prin programe de fidelizare mai avantajoase și, totodată, să propună oferte mai atractive și condiții mai bune de furnizare a serviciilor pentru a atrage noi clienți. Prin urmare, rezultatul implementării portabilității numerelor este reflectat nu numai de cuantumul numerelor telefonice portate, dar, mai ales, de eforturile depuse de furnizori în scopul păstrării clienților lor.

Este important să reținem că toate cheltuielile legate de implementarea portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă și fixă au fost suportate de către furnizori. Totodată, spre deosebire de unele țări europene, nici un furnizor implicat în procesul de portare a numerelor nu percepe vreo taxă de la utilizatori pentru prestarea acestui serviciu.

– Ce schimbări a generat portarea numerelor pe piața de telefonie mobilă și pe cea de telefonie fixă?

– După un an de la lansare, putem afirma că portabilitatea numerelor evoluează bine: numărul portărilor crește, în timp ce numărul plângerilor este în continuă scădere, libertatea utilizatorilor de a-și păstra numărul



de telefonie mobilă și fixă, iar furnizorii continuă să investească în rețele și tehnologii noi.

Avem tot temeiul să spunem că portabilitatea numerelor și-a atins unul din scopurile sale principale: stimularea concurenței între furnizori, factor care a adus beneficii importante utilizatorilor de telefonie. Odată cu lansarea portabilității numerelor, cei trei furnizori de telefonie mobilă și un furnizor de telefonie fixă au propus o gamă largă de noi oferte atractive pentru a atrage noi abonați și pentru a-i menține pe cei existenți. Aceste oferte conțineau, în premieră pentru Republica Moldova, convorbiri telefonice nelimitate cu toate rețelele de telefonie din țară, trafic de Internet mobil, SMS și apeluri internaționale la prețuri mai reduse.

Analiza ANRCETI arată că abonații serviciilor de telefonie mobilă, care beneficiază de noile oferte puse în aplicare după 1 iulie 2013, achită pentru același volum de servicii, consumat până la lansarea portabilității numerelor, sume mai mici. Dacă până la 1 iulie 2013 acești abonați achitau lunar peste o sută – două sute de lei sau chiar mii de lei pentru apeluri în rețea și în afara rețelei, iar după fiecare lună, în unele cazuri, plăteau suplimentar și pentru apelurile efectuate extra pachet, atunci în prezent ei achită doar tariful pentru pachetele de servicii cu minute de convorbiri nelimitate. În concluzie vreau să subliniez că utilizarea noilor oferte lansate de furnizorii de telefonie mobilă și fixă, în special cele care includ convorbiri nelimitate cu orice rețea telefonică din Republica Moldova, dar și cele care includ minute de convorbiri internaționale sau trafic de Internet, a permis abonaților să beneficieze de tarife reduse la serviciile de telefonie.

da, pe de o parte, mai multă libertate de alegere și mai multă putere de negociere utilizatorilor de telefonie în relația cu furnizorii, iar, pe de altă parte, de a le da furnizorilor un motiv în plus să depună eforturi suplimentare pentru a-și păstra clienții și a atrage clienți noi.

– În segmentul de telefonie mobilă, care furnizor are cele mai multe numere primite prin portare? Dar în segmentul de telefonie fixă?

– În ceea ce privește numărul de portări realizate de către fiecare furnizor de telefonie mobilă în calitate de furnizor acceptor (portări către propria rețea), cele 40 376 de numere mobile portate se împart astfel: S.A. „Moldcell” a primit 24 812 numere, S.A. „Orange Moldova” – 8 038 numere și S.A. „Moldtelecom” („Unitel”) – 7 526 numere. Cele 4 344 de numere fixe au fost portate în rețelele a 18 furnizori de telefonie fixă. Dintre acestea, cele mai multe numere au fost portate către rețelele „Starnet Soluții” S.R.L. (2351), S.A. „Orange Moldova” (1 231) și „Arax-Impex” S.R.L. (238).

– Pe durata desfășurării procesului de portabilitate a numerelor, au fost înregistrate plângeri din partea clienților privind încălcarea termenului de portare? În același context, au fost consemnate cazuri, în care clienții și-au retras cererea de portare?

– La ANRCETI nu au parvenit plângeri despre depășirea termenului de portare a numerelor. Conform reglementărilor în vigoare, durata procesului de portare a numerelor este de până la 5 zile lucrătoare de la depunerea de către abonat a cererii respective, cu excepția cazurilor când acesta solicită un termen mai mare, dar care nu poate depăși 30 de zile calendaristice. Timp de un an în rețelele de telefonie mobilă, în termen de până la 5 zile lucrătoare, au fost portate 37 675 numere (93%), iar în termen de până la 30 de zile calendaristice – 2 701 numere (7%). Respectiv, în rețelele de telefonie fixă – 2 616 numere (60%) – în termen de până la 5 zile lucrătoare și 1 728 de numere (40%) – în termen de până la 30 zile calendaristice.

Este adevărat că, în primele luni după lansarea portabilității numerelor, la ANRCETI au parvenit peste 20 de reclamații, în care autorii acestora au semnalat despre acțiunile abuzive ale unor furnizori de telefonie mobilă față de abonații dispuși să-și porțeze numerele de telefon în rețelele altor furnizori, precum și despre problemele tehnice apărute în cadrul procesului de portare a numerelor, inclusiv cele legate de respingerea cererii de portare. Printre cele mai des întâlnite motive de respingere a cererii de portare s-au numărat necorespondența dintre numărul SIM – ului și numărul pentru care se solicită portarea, introducerea greșită a adresei de instalare a numărului de telefon.

– Cum a influențat portabilitatea numerelor veniturile companiilor de telefonie mobilă? A presupus aceasta noi investiții în personal, echipament, campanii de informare etc.?

– Spuneam mai sus că toate cheltuielile legate de implementarea portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă și fixă au fost suportate de către furnizori. Dânsii au făcut investiții atât în rețele, în sistemele de operare, soluții tehnice operaționale și administrative necesare funcționării portabilității numerelor, cât și în instruirea personalului și derularea proiectelor de publicitate. Conform datelor prezentate ANRCETI de către furnizori și Administratorul bazei centralizate de date pentru portabilitatea numerelor, aceștia au investit în total, pentru implementarea acestui proiect, circa 66,5 mil. lei. În ceea ce privește impactul portabilității numerelor asupra veniturilor obținute de cei trei furnizori de telefonie mobilă, putem spune că aceste venituri nu au suferit schimbări semnificative.

– Companiile de telefonie mobilă s-au întrecut în oferte din cele mai avantajoase cu minute nelimitate în rețea, apeluri gratuite pe teritoriul țării, dar și convorbiri peste hotare. Cum credeți, ce se va întâmpla după 1 iulie, când va începe să expire durata acestor contracte convenabile? Operatorii vor veni cu noi reduceri de tarife sau, dimpotrivă, ne putem aștepta la noi scumpiri?

– Întrucât ANRCETI nu reglementează tarifele cu amănuntul la serviciile de telefonie mobilă, putem spune că mărimea acestor tarife, după 1 iulie curent, va depinde de situația de pe piață și de planurile de marketing ale fiecărui furnizor. Specialiștii ANRCETI sunt de părere că furnizorii implicați în procesul de portare a numerelor vor lansa noi oferte atractive pentru utilizatorii serviciilor de telefonie.

– În opinia Dvs., cum va evolua piața de telefonie mobilă în perioada următoare? Sunt posibile schimbări tectonice cu redistribuirea cotelor de piață?

– Atâta timp cât ofertele și tarifele aplicate de furnizorii de telefonie mobilă vor fi, ca și în prezent, asemănătoare, schimbări tectonice cu redistribuirea cotelor de piață nu vor avea loc. Experiența internațională arată că după implementarea portabilității numerelor, schimbări majore pe piață au avut loc doar în țările unde unul sau câțiva furnizori au lansat oferte mult mai ieftine decât concurenții săi. De exemplu, în Franța, compania Free a lansat, spre deosebire de concurenții săi care aveau zeci de planuri tarifare, doar 2 planuri tarifare ieftine, fapt care i-a permis să-și crească în mod simțitor cota de piață.

În ceea ce privește evoluția de mai departe a pieței de telefonie mobilă, ANRCETI consideră că în următorii 2-3 ani pe piața respectivă va continua încetinirea ritmului de creștere a veniturilor obținute din vânzarea serviciilor. Acest trend, atestat în ultimii ani, este cauzat de atingerea fazei de maturizare și saturare a acestei piețe, pe de o parte, și, pe de altă parte, de utilizarea de către abonații de telefonie mobilă a aplicațiilor Over-the-top (OTT) (Skype, WhatsApp, Viber etc.) pe dispozitive alternative, precum calculatorul, smartphone-ul etc.

Interviu realizat de Lilia ALCAZĂ