



AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII ELECTRONICE ȘI TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI

# IMPLEMENTAREA PORTABILITĂȚII NUMERELOR TELEFONICE ÎN REPUBLICA MOLDOVA

---

*Raport de evaluare a impactului  
Programului de implementare a  
portabilității numerelor în Republica  
Moldova pentru anii 2011-2013*

*martie 2014*



Switching no more a barrier

## Cuprins:

1. Informație generală.....	3
2. Obiectivele implementării portabilității numerelor.....	3
3. Istoricul implementării portabilității numerelor în Republica Moldova .....	4
4. Lansarea serviciului de portare a numerelor .....	6
5. Analiza indicatorilor de progres și performanță .....	6
5.1 Creșterea concurenței și obstacolele / dificultățile de ordin juridic, tehnic și economic întâmpinate în procesul de implementare și realizare a portabilității numerelor.....	7
5.2 Reducerea costurilor de schimbare a furnizorilor .....	8
5.3 Lansarea de noi programe de fidelizare tot mai convingătoare și la prețuri accesibile pentru utilizatori.....	8
5.4 Creșterea calității serviciilor .....	8
5.5 Sporirea gradului de satisfacție a utilizatorilor privind serviciile de comunicații electronice, cu accent prioritar asupra asigurării libertății de alegere a furnizorului de servicii publice de telefonie (petiții, sondaje etc.) .....	9
5.6 Sporirea volumului de investiții în sector.....	10
5.7 Reducerea tarifelor pentru convorbiri (la nivel local/național, în rețea/spre alte rețele naționale/spre rețele internaționale).....	10
5.8 Sporirea gradului de informare a populației privind furnizarea serviciului de portare a numerelor.....	12
5.9 Asigurarea procesului de portare în termen de 5 zile lucrătoare de la data depunerii cererii privind portarea numărului la un alt furnizor și activarea numărului în termen maxim de o zi lucrătoare.....	12
5.10 Evoluția numerelor portate .....	13

Prezentul Raport este elaborat de către Agenția Națională pentru Reglementări în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) și prezintă analiza indicatorilor de progres și performanță pentru determinarea gradului de realizare a acțiunilor și a rezultatelor obținute în urma implementării serviciului de portare a numerelor în conformitate cu Programul de implementare a portabilității numerelor în Republica Moldova pentru anii 2011-2013 (aprobat prin ordinul Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor nr. 52 din 30.06.2011).

Perioada de referință a prezentului Raport este: 01.07.2013 – 31.12.2013 pentru rețelele de telefonie mobilă și 01.08.2013 – 31.12.2013 pentru rețelele de telefonie fixă.

## 1. Informație generală

Portabilitatea numerelor este un serviciu destinat utilizatorilor de telefonie care le permite acestora să păstreze numărul de telefon atunci când schimbă furnizorul de servicii publice de telefonie de același tip.

Principalele beneficii pe care le aduce portabilitatea numerelor este libertatea utilizatorului de alege servicii la prețuri accesibile de o anumită calitate, creșterea puterii de negociere în relația cu furnizorii și lansarea ofertelor de servicii de comunicații electronice mai variate și mai atractive precum și diminuarea diferenței dintre tarifele în rețea și cele în afara rețelei.

Portabilitatea numerelor a fost implementată în Republica Moldova ținându-se cont de prevederile Legii comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15.11.2007 și în vederea transpunerii prevederilor Directivei Parlamentului European și a Consiliului 2002/22/CE din 7 martie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații și are o importanță deosebită pentru dezvoltarea domeniului comunicațiilor electronice, în special în partea ce ține de stimularea competitivității, liberei concurențe precum și de asigurarea dreptului omului.

În baza art.65 din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15.11.2007, implementarea portabilității numerelor urma a fi realizată atât în rețelele de telefonie fixă, cât și în cele de telefonie mobilă.

## 2. Obiectivele implementării portabilității numerelor

Printre obiectivele principale stabilite de ANRCETI pentru a fi realizate în procesul de implementare și realizarea a portabilității numerelor în Republica Moldova au fost:

- Funcționarea eficientă a pieței serviciilor publice de comunicații electronice;
- Oferirea de servicii mai atractive și prețuri accesibile pentru utilizatori;
- Reducerea tarifelor pentru apelurile în rețea/în afara rețelei;
- Creșterea calității serviciilor;
- Promovarea utilizării eficiente a resurselor de numerotare;
- Atragerea investițiilor în dezvoltarea domeniului comunicațiilor electronice;
- Alinierea la practica altor țări în domeniul asigurării dreptului omului, cu accent prioritar asupra asigurării libertății în alegere;
- Sporirea gradului de informare a populației cu privire la tarifele aplicate la serviciile furnizate;
- Înlăturarea barierelor structurale în calea furnizării rețelelor, a infrastructurii asociate și a serviciilor de comunicații electronice.

Pentru realizarea obiectivelor menționate mai sus urma să fie realizate următoarele acțiuni principale: adoptarea cadrului normativ necesar, selectarea entității pentru crearea, operarea și administrarea Baze de Date

Centralizată, efectuarea modificărilor rețelelor de telefonie fixă și mobilă pentru a asigura procesul de portare a numerelor, instruirea personalului.

### 3. Istoricul implementării portabilității numerelor în Republica Moldova

Etaple organizatorice parcurse pînă la lansarea comercială a portabilității numerelor au fost următoarele:

În anul 2007, ANRCETI a instituit primul Grup de lucru pentru implementarea portabilității numerelor în rețele de telefonie fixă și mobilă din Republica Moldova în componența căruia intrau specialiștii din partea ANRCETI, Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor (MTIC) și a furnizorilor de servicii publice de telefonie fixă și mobilă. Prin Concepția privind portabilitatea numerelor, Grupul de lucru a propus ca portabilitatea numerelor în Republica Moldova să se bazeze pe metoda tehnică de rutare a apelurilor „All Call Query (ACQ)” cu utilizarea Bazei de Date Centralizate (BDC) pentru asistarea procesului de portare a numerelor și de stocare și procesare a datelor și schimb de informații între furnizori despre resursele de numerotare și apartenența lor la anumite rețele. Administratorul BDC urma să fie o entitate independentă de furnizori și ANRCETI, selectată prin concurs internațional deschis, cu aplicarea procedurii de selectare comparativă.

Alegerea opțiunii de implementare a portabilității utilizând BDC a fost determinată de faptul că utilizarea unui alt concept descentralizat condiționează complexitatea relațiilor directe între fiecare furnizor cu fiecare, dificultatea în realizarea unui schimb efectiv de informații, dificultatea controlului acestui proces, transparență redusă, lipsa încrederii între furnizori etc. Astfel utilizarea BDC oferă posibilitatea furnizorilor de a face schimb de date și mesaje pe baza de protocoale de comunicații standardizate, totodată, fiind asigurată transparența și accesul egal și optim al tuturor furnizorilor permițând și autorității de reglementare să monitorizeze realizarea procesului respectiv.

În anul 2011, ANRCETI a elaborat Programul de implementare a portabilității numerelor în Republica Moldova pentru anii 2011-2013, care a fost aprobat de MTIC prin Ordinul nr. 52 din 30.06.2011. Programul stabilește obiectivele, acțiunile care urmau a fi întreprinse, etapele, termenele și responsabilii de implementarea acestora, rezultatele scontate, procedurile de raportare și evaluare a implementării portabilității numerelor. Programul prevedea trei etape principale pentru implementarea portabilității numerelor, care au fost realizate după cum urmează:

**La prima etapă (2011-2012)**, ANRCETI a instituit Grupul de lucru creat din reprezentanții ANRCETI și ai furnizorilor de telefonie fixă și mobilă în vederea implementării portabilității numerelor și a elaborat și a aprobat deciziile respective în vederea adoptării cadrului normativ necesar pentru implementarea și realizarea portabilității numerelor, inclusiv:

- **Regulamentul privind portabilitatea numerelor** în Republica Moldova, aprobat prin HCA al ANRCETI nr.34 din 01.12.2011.

Regulamentul stabilește cadrul general de implementare a portabilității numerelor și elementele principale ale condițiilor tehnice și comerciale de implementare și realizare a procesului de portare a numerelor, regulile și modalitățile de portare a numerelor și de rutare a apelurilor, obligațiile furnizorilor privind implementarea și realizarea portabilității numerelor, statutul bazei de date centralizate, modalitatea de selectare a administratorului bazei de date centralizate, tarifele aplicate.

- **Procedura de organizare și desfășurare a concursului**, aprobată prin HCA al ANRCETI nr.13 din 05.06.2012.

Procedura a inclus regulile de organizare și desfășurare a concursului, atribuțiile organizatorului concursului precum și ale Comisiei de concurs, unele principii și criterii de selectare a unei entități care urma să creeze și să administreze baza de date centralizată pentru implementarea și realizarea portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă și fixă.

- **Caietul de sarcini** pentru concursul de selectare a administratorului bazei de date centralizate pentru implementarea portabilității numerelor în Republica Moldova, aprobat prin HCA al ANRCETI nr.15 din 05.06.2012.

Caietul de sarcini prevedea acțiunile și termenele orientative de asigurare a implementării portabilității numerelor în Republica Moldova, cerințe tehnice minimale față de conceptul tehnic al BDC și față de centrul tehnic unde urma să fie amplasată BDC, orientări pentru algoritmul administrării procesului de portare a numerelor, cerințe față de completarea și transmiterea cererii de participare la concurs, criteriile de eligibilitate și modul de estimare a datelor de calificare a candidaților, criteriile, metodele și grila de punctaj pentru evaluarea ofertelor transmise de către participanții la concurs. ANRCETI, ca organizator al concursului, prin intermediul publicațiilor „The Financial Times”, www.computerworld.com, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, în ziarul „Экономическое обозрение” și a paginii de Internet a ANRCETI a publicat anunțul respectiv aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 16 din 05.06.2012, despre organizarea concursului de selectare a administratorului BDC pentru implementarea și realizarea portabilității numerelor în Republica Moldova. Cererile de participare la concurs urmau a fi depuse începând cu data de 15 iunie 2012 pînă la data de 30 iulie 2012. În această perioadă au fost depuse 3 (trei) cereri/dosare pentru participare la concurs, număr suficient pentru desfășurarea concursului. La data de 06.08.2012 a fost lansat concursul de selectare a administratorului BDC pentru implementarea portabilității numerelor telefonice, care s-a desfășurat pînă la data de 20.08.2012. Membrii Comisiei de concurs, instituită prin HCA al ANRCETI nr.14 din 05.06.2012 din reprezentanți ai ANRCETI, MTIC, furnizorilor de servicii de telefonie fixă și mobilă din Republica Moldova și expertul internațional, au efectuat preselecția candidaților în conformitate cu criteriile de eligibilitate, au deschis, au examinat și evaluat ofertele participanților calificați și au nominalizat oferta câștigătoare.

- **În urma desfășurării concursului**, în august 2012, în baza Hotărârii Comisiei de concurs privind nominalizarea ofertei câștigătoare, ANRCETI a desemnat drept câștigător compania lituaniană „MEDIAFON” UAB. Aceasta a creat, conform procedurilor legale, întreprinderea cu capital străin ÎCS “NP Base” SRL, care, în septembrie 2012, a fost desemnată prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 38/1 din 12.09.2012, în calitate de administrator al BDC. Atribuțiile de bază ale administratorului sunt organizarea, operarea, administrarea și întreținerea bazei de date centralizate, coordonarea și controlarea procesului de portare a numerelor, și oferea suportului necesar furnizorilor în procesul de portare a numerelor.

**La etapa a doua (2012-2013)**, ANRCETI a elaborat și aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 41 din 11.10.2012 Planul de acțiuni pentru implementarea portabilității numerelor telefonice în Republica Moldova care prevedea lansarea portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă la 01.07.2013 iar în rețelele de telefonie fixă la 31.07.2013. De asemenea a fost creat **Grupul de lucru format din reprezentanții furnizorilor, Administratorul BDC și ANRCETI care au elaborat Condițiile tehnice și comerciale** pentru implementarea și realizarea portabilității numerelor, aprobate prin HCA al ANRCETI nr.8 din 26.02.2013. Condițiile tehnice și comerciale conțin în principal prevederi ce țin de implementarea și realizarea procesului de portare a numerelor, inclusiv:

- 1) mecanisme tehnice și comerciale de realizare a procesului de portare;
- 2) specificațiile tehnice pentru realizarea portării numerelor și rutării apelurilor către numerele portate; formularul-tip al cererii de portare a numărului și procedura de transmitere, procesare, validare și revocare a acesteia;

- 3) descrierea detaliată a procedurii de administrare a procesului de portare;
- 4) obligațiile specifice ale furnizorilor în vederea asigurării implementării și realizării portabilității numerelor;
- 5) timpii de realizare a acțiunilor ce țin de asigurarea realizării procesului de portare;
- 6) modalitățile și procedura de decontare a costurilor între furnizori, către administratorul bazei de date centralizate;
- 7) parametrii de calitate a serviciului de portare a numerelor;
- 8) regulamentul de organizare, operare, administrare și întreținere a bazei de date centralizate;
- 9) modalitățile de informare a utilizatorilor finali la efectuarea apelurilor către numerele portate.

La **etapa a treia**, au fost realizate acțiunile prevăzute de Programul de implementare a portabilității numerelor în Republica Moldova pentru anii 2011-2013 după cum urmează:

- crearea bazei de date centralizate (responsabil administratorul BDC);
- operarea modificărilor și efectuarea testărilor în rețelele de telefonie mobilă și fixă și BDC (responsabili furnizorii de rețele de telefonie fixă și mobilă și Administratorul BDC);
- semnarea contractelor între Administratorul BDC și furnizori de rețele și servicii de comunicații electronice cu obligații de asigurare a portabilității numerelor, având ca bază Contractul tip elaborat de grupul de lucru și aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 16 din 09.04.2013;
- lansarea tehnică (în regim de testare) a procesului de portare a numerelor la 01 mai 2013;
- lansarea comercială a portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă la 01 iulie 2013, iar în rețele fixe la 31.07.2013.

#### 4. Lansarea serviciului de portare a numerelor

Planul de acțiuni cu privire la implementarea portabilității numerelor în Republica Moldova pentru anii 2011-2013, prevedea lansarea comercială a portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă la data de 01.07.2013, în rețelele de telefonie fixă pentru data de 31.07.2013.

În scopul informării publicului vizînd lansarea portabilității numerelor, la data de 25 iunie 2013, ANRCETI împreună cu Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor a organizat o conferință de presă cu participarea inclusiv a reprezentanților Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, ANRCETI, administratorului BDC, ai furnizorilor de telefonie mobilă și fixă.

În cadrul conferinței de presă responsabilii din cadrul ANRCETI au prezentat beneficiile pe care le aduce utilizatorilor finali portabilitatea numerelor, impactul acestui serviciu asupra concurenței precum și a explicat pașii pe care trebuie să-i facă doritorii de a trecere la un alt furnizor cu păstrarea numărului de telefon, iar reprezentanții furnizorilor au demonstrat, în regim de test, rezultatul a câtorva portări de numere de telefon și au efectuat apeluri la acestea, fiind demonstrat și tonul distinctiv utilizat la efectuarea apelurilor către numerele portate.

#### 5. Analiza indicatorilor de progres și performanță

ANRCETI a monitorizat procesul de implementare și realizare a portabilității numerelor și, în baza informației prezentate de Administratorul BDC și furnizorii de rețele și servicii de telefonie fixă și mobilă cu obligații de implementare a portabilității numerelor, a evaluat următorii indicatorii de progres și performanță

stabiliți prin Programul de implementare a portabilității numerelor în Republica Moldova pentru a determina gradul de realizare a obiectivelor stabilite pentru implementarea portabilității numerelor:

- 1) Creșterea concurenței și obstacolele/dificultățile de ordin juridic, tehnic și economic întâmpinate în procesul de implementare și realizare a portabilității numerelor;
- 2) Reducerea costurilor de schimbare a furnizorilor;
- 3) Lansarea de noi programe de fidelizare tot mai convingătoare și la prețuri accesibile pentru utilizatori;
- 4) Creșterea calității serviciilor;
- 5) Sporirea gradului de satisfacție a utilizatorilor privind serviciile de comunicații electronice, cu accent prioritar asupra asigurării libertății de alegere a furnizorului de servicii publice de telefonie;
- 6) Sporirea volumului de investiții în sector;
- 7) Reducerea tarifelor pentru convorbiri;
- 8) Sporirea gradului de informare a populației privind furnizarea serviciului de portare a numerelor;
- 9) Asigurarea procesului de portare în termen de 5 zile lucrătoare de la data depunerii cererii privind portarea numărului la un alt furnizor și activarea numărului în termen maxim de o zi lucrătoare;
- 10) Evoluția numerelor portate.

### 5.1 Creșterea concurenței și obstacolele / dificultățile de ordin juridic, tehnic și economic întâmpinate în procesul de implementare și realizare a portabilității numerelor

#### a) Creșterea concurenței

În perioada de referință, 1 iulie – 31 decembrie 2013, pe ambele piețe, de telefonie fixă și mobilă, au avut loc anumite procese, care evocă creșterea concurenței. Pe piața serviciilor de telefonie mobilă, anterior lansării comerciale a serviciilor de portare a numerelor precum și începând cu data lansării serviciului de portare a numerelor furnizorii de telefonie mobilă (S.A. „Moldtelecom”, S.A. „Moldcell” și S.A. „Orange Moldova”) au lansat noi oferte pentru atragerea de noi abonați și pentru a-i fideliza pe cei existenți. Ofertele lansate de furnizori au asigurat un proces dinamic de portări în rețelele de telefonie mobilă (dinamica portărilor este descrisă la indicatorul 10).

Pe piața serviciilor de telefonie fixă s-a atestat o altă situație. Doar un furnizor (S.R.L. „Starnet”) a venit cu oferte noi pe această piață, astfel că portările numerelor pe acest segment au fost modeste. Cauzele lipsei ofertelor pe această piață sunt expuse în cele ce urmează.

#### b) Obstacole/dificultăți de ordin tehnic, juridic și economic întâmpinate în procesul de implementare și realizare a portabilității numerelor

Furnizorii de telefonie mobilă au indicat asupra anumitor dificultăți care au fost întâlnite, în special, în prima lună după lansarea comercială a serviciului de portare a numerelor. Aceștia s-au referit la: utilizarea unui mesaj vocal adițional tonului distinctiv pentru apelurile către numerele portate; includerea tonului distinctiv în cazul apelurilor internaționale de intrare; apelarea utilizatorilor finali pentru a-i determina să-și porteze numărul spre o altă rețea etc. Toate aceste dificultăți au fost înlăturate în termeni restrânși în regim de lucru fără să afecteze procesul de portare și, la moment, furnizorii de telefonie mobilă nu întâmpină careva dificultăți în oferirea serviciului de portare a numerelor.

Una din problemele majore vizînd asigurarea portării numerelor din rețelele fixe este imposibilitatea portării numerelor care aparțin centralelor analogice, semi-digitale și celor de fix conectate prin CDMA.

Cu privire la problema portării numerelor de telefon alocate centralelor analogice, S.A. „Moldtelecom”, la cererea ANRCETI, a comunicat lista centralelor telefonice ce nu asigură condițiile tehnice necesare procesului de portare și nu pot fi modernizate din motiv că producătorul acestor centrale nu mai dezvoltă componente



hardware și software pentru centralele date. Astfel, în rețeaua S.A. "Moldtelecom" la centralele care nu permit portarea numerelor sunt conectați 168 683 de abonați, dintre care 68 138 de abonați sunt din Chișinău, sau 19,4% din totalul numărului de abonați din or. Chișinău ai furnizorului dat la servicii de telefonie fixă. În scopul soluționării acestei probleme, ANRCETI a solicitat S.A. "Moldtelecom" de a stabili un termen pentru modernizarea centralelor analogice, semi-digitale și CDMA pentru a asigura portabilitatea tuturor numerelor de fix.

O altă problemă o constituie refuzul administratorilor unor spații comerciale sau edificii business de a porta numerele de telefoane oferite chiriașilor spre utilizare, problemă care, de fapt, nu poate fi asumată participanților la procesul de portare inclusiv și ANRCETI.

## 5.2 Reducerea costurilor de schimbare a furnizorilor

Toți furnizorii de servicii de telefonie fixă și mobilă au declarat că nu aplică taxe utilizatorilor finali pentru portarea la un alt furnizor de servicii. Lipsa unei astfel de taxe influențează pozitiv procesul de portare a numerelor telefonice și nu au fost înregistrate rețineri sau neacceptări ale utilizatorilor în rețea pe motivul existenței datoriilor față de furnizori.

Respectiv Costul de schimbare a furnizorului pentru utilizatorii finali este 0 lei, fapt ce este apreciat pozitiv de ANRCETI și de societate în general.

## 5.3 Lansarea de noi programe de fidelizare tot mai convingătoare și la prețuri accesibile pentru utilizatori

Odată cu lansarea portabilității numerelor, furnizorii de telefonie mobilă au lansat oferte de servicii pentru a atrage noi utilizatori și pentru ai fideliza pe cei existenți. Toți trei furnizori de telefonie mobilă au lansat oferte noi pentru utilizatori persoane fizice și juridice, conectați prin cartele pre-plătite sau cu contract.

Prin ofertele sale, furnizorii serviciilor de telefonie mobilă, în mare parte au oferit posibilitatea de a beneficia de convorbiri nelimitate în rețeaua proprie precum și cu orice rețea (fixă sau mobilă) din Republica Moldova, la un preț care pornește de la 159 lei lunar, oferte valabile pentru utilizatorii cu contract. Iar în cazul utilizatorilor de cartelele pre-plătite, furnizorii au lansat oferte de convorbiri nelimitate sau un număr majorat de minute incluse în cadrul propriei rețele. Suplimentar, în ofertele sale, furnizorii au inclus un număr majorat de SMS sau/și volum de trafic de Internet mobil. De asemenea, au fost lansate oferte cu minute internaționale incluse.

Cît privește ofertele furnizorilor de telefonie fixă, menționăm că unicul furnizor care a lansat o ofertă a fost S.R.L. "Starnet", care a propus utilizatorilor săi, dar și pentru cei portați convorbiri nelimitate în toate rețelele de telefonie fixă din Republica Moldova contra unei plăți de 30 lei lunar. Alți furnizori s-au limitat doar la anunțarea pe paginile lor de Internet despre disponibilitatea serviciului de portare a numărului.

**Avînd în vedere că** furnizorii de telefonie mobilă au lansat pe piață oferte atractive, acest fapt a dus la un număr însemnat de portări în rîndul utilizatorilor serviciilor de telefonie mobilă, în timp ce ofertele noi ale furnizorilor de telefonie fixă au fost esențial mai puține și aceasta a rezultat într-un număr mic de portări în rețele fixe.

## 5.4 Creșterea calității serviciilor

În ceea ce privește calitatea furnizării serviciilor, ca rezultat al implementării portabilității numerelor, nu au fost înregistrate devieri de la parametrii/indicatorii înregistrați anterior la furnizarea serviciilor telefonie fixă și mobilă. În tabela 1 și 2 sunt prezentați principalii indicatori de calitate înregistrați la furnizarea serviciilor de telefonie mobilă și fixă pe parcursul anului 2013.



**Tabel 1. Indicatori de calitate a furnizorilor de servicii de telefonie mobilă**

Indicator / Parametru	Valoarea recomandată	2013				Denumirea furnizorului
		TR. I	TR. II	TR. III	TR. IV	
Coeficientul disponibilității rețelei	99.90%	99.93%	99.97%	99.98%	99.96%	S.A."Orange Moldova"
		99.86%	99.91%	99.86%	99.90%	S.A."Moldcell"
		99.99%	99.94%	99.90%	99.90%	S.A."Moldtelecom" Unite
Continuitatea serviciilor - rata apelurilor întrerupte, maxim	2.00%	0.20%	0.23%	0.25%	0.20%	S.A."Orange Moldova"
		0.56%	0.72%	0.62%	0.57%	S.A."Moldcell"
		1.20%	1.00%	1.00%	0.80%	S.A."Moldtelecom" Unite
Rata reclamațiilor privind aspectele tehnice și organizatorice ale serviciului, maxim	1%	0.22%	0.18%	0.11%	0.15%	S.A."Orange Moldova"
		0.02%	0.05%	0.08%	0.05%	S.A."Moldcell"
		0.10%	0.17%	0.15%	0.26%	S.A."Moldtelecom" Unite

**Tabel 2. Indicator de calitate a furnizorilor de servicii de telefonie fixă**

Indicator / Parametru	Valoarea recomandată	2013	Denumirea furnizorului
		TR. IV	
Ponderea deranjamentelor liniilor de acces/an	max. 0.3	0.05	S.A."Moldtelecom"
		0.00	S.A."Orange Moldova"
		0.01	S.R.L."Arax-Impex"
		0.01	S.A."Riscom"
		0.01	S.R.L."Sicres"

În acest sens este de apreciat faptul că după efectuarea reconfigurării rețelelor de telefonie, și după implementarea portabilității numerelor, reclamații cu privire la calitatea serviciilor furnizate nu au fost înregistrate nici la furnizori, nici la ANRCETI.

### 5.5 Sporirea gradului de satisfacție a utilizatorilor privind serviciile de comunicații electronice, cu accent prioritar asupra asigurării libertății de alegere a furnizorului de servicii publice de telefonie (petiții, sondaje etc.)

După lansarea serviciului de portare a numerelor, în special în primele luni de funcționare a serviciului dat, în adresa furnizorilor de telefonie mobilă au înregistrat reclamații de la utilizatorii finali care vizau:

- apelurile insistente și nesolicitate primite de la unii furnizori privind oferta de portare;
- utilizarea în paralel a tonului distinctiv a mesajul vocal pentru apelurile către numerele portate;
- imposibilitatea recepționării SMS-urilor.

Aceste probleme au fost soluționate în termeni restrânși de către furnizori în comun cu ANRCETI.

Totodată, este de apreciat faptul, că după lansarea serviciului de portare, unii furnizori de telefonie mobilă au raportat despre disponibilitatea instrumentelor (soft) de măsurare a gradului de satisfacție al utilizatorilor finali, unde a fost alocată o nișă specială serviciului de portare a numerelor. Datele acestor instrumente indică asupra unui grad sporit de satisfacție al abonaților portatei.

În ceea ce privește reclamațiile la furnizorii de telefonie fixă, menționăm că au existat doar cazuri unice și au fost soluționate în termeni restrânși.

## 5.6 Sporirea volumului de investiții în sector

Cu referire la sporirea volumului de investiții în sectorul comunicațiilor electronice, menționăm că lansarea serviciului de portare a numerelor a presupus efectuarea investițiilor atât de către furnizorii de servicii de telefonie, cât și de administratorul BDC. Aceste investiții pot fi divizate în:

- Investiții efectuate de către furnizori pentru operarea modificărilor rețelelor de comunicații electronice în vederea asigurării procesului de portare a numerelor, care în mare parte s-au referit la costurile legate de modificările operate în rețele și de soft au constituit de la 10 000 lei până la 1,5 milioane Euro per furnizor în funcție de capacitatea și gradul de performanță a rețelelor. Investițiile totale pentru implementarea portabilității numerelor, raportate de furnizorii de servicii de telefonie au atins valoarea de circa 51 milioane lei (circa 3,2 milioane euro).

- Investițiile suportate de administratorul BDC pentru crearea bazei de date centralizate (achiziționarea NPCDB și a echipamentelor necesare, cu instalarea și testarea acestora), conform informației prezentate de acesta, au constituit 920 000 Euro.

**Astfel**, volumul total al investițiilor efectuate în sectorul comunicațiilor electronice în scopul implementării și asigurării realizării procesului de portare, inclusiv pentru modernizarea anumitor elemente de infrastructură de rețea și sisteme IT, crearea BDC, crearea bazelor de date de referință ale fiecărui furnizor au constituit circa 66,5 milioane lei (4,1 milioane euro).

## 5.7 Reducerea tarifelor pentru convorbiri (la nivel local/național, în rețea/spre alte rețele naționale/spre rețele internaționale)

Referitor la tarifele aplicate de furnizorii de telefonie fixă și mobilă, menționăm că pentru tipurile de servicii sau pachete de servicii furnizate până la lansarea portabilității numerelor acestea nu au fost modificate, însă odată cu lansarea portabilității numerelor, furnizorii au propus utilizatorilor oferte noi, mai atractive, și respectiv, sumele achitate de către utilizatori care au beneficiat de oferte noi, pentru același volum de servicii, s-au redus. Astfel, ofertele lansate de furnizorii de telefonie fixă și mobilă, în special cele care presupun convorbiri nelimitate cu orice rețea din Republica Moldova, dar și cele care includ minute internaționale sau trafic de date oferă posibilitatea utilizatorilor finali să beneficieze de tarife reduse pentru serviciile utilizate de telefonie.

În tabelul 3 de mai jos este prezentată informația, comparativă per furnizor, vizând evoluția (modificarea) principalilor indicatori în perioada trimestrelor 2-4 ale 2012 (când portabilitatea nu era disponibilă) și trimestrelor 2-4 ale anului 2013 (când a fost implementată portabilitatea). Pentru comoditatea analizării datelor din tabel, trimestrele în care serviciul de portare funcționa au fost hașurate cu verde.

**Tabel 3. Evoluția (devierea) indicatorilor de trafic și venit pe piața serviciilor de telefonie mobilă, per furnizor**

Indicator	S.A. "Orange Moldova"			
	Tr.III / Tr.II (2012)	Tr.III / Tr.II (2013)	Tr.IV / Tr.III (2012)	Tr.IV / Tr.III (2013)
Apeluri spre rețeaua mobilă proprie	-0.77%	<b>-10.0%</b>	+6.3%	<b>+7.8%</b>
Apeluri spre alte rețele mobile	+5.82%	<b>+14.8%</b>	-1.5%	<b>+15.5%</b>
Apeluri spre rețele fixe	+14.48%	<b>+12.8%</b>	-4.8%	<b>+7.6%</b>
Apeluri spre rețele internaționale	+12.67%	<b>+11.3%</b>	-8.9%	<b>-8.5%</b>
Venit per minut	+7.84%	<b>+9.14%</b>	-6.07%	<b>-18.68%</b>

Indicator	S.A. "Moldcell"			
	Tr.III / Tr.II (2012)	Tr.III / Tr.II (2013)	Tr.IV / Tr.III (2012)	Tr.IV / Tr.III (2013)
Apeluri spre rețeaua mobilă proprie	-2.32%	<b>+11.9%</b>	-3.8%	<b>+7.4%</b>
Apeluri spre alte rețele mobile	+5.41%	<b>+105.0%</b>	-1.3%	<b>+32.9%</b>
Apeluri spre rețele fixe	+13.73%	<b>+109.8%</b>	-6.9%	<b>+32.7%</b>
Apeluri spre rețele internaționale	+27.06%	<b>+15.4%</b>	-16.7%	<b>-1.1%</b>
Venit per minut	+14.97%	<b>-4.83%</b>	+12.32%	<b>+5.57%</b>

Indicator	S.A. "Moldtelecom" (marca comercială Unite)			
	Tr.III / Tr.II (2012)	Tr.III / Tr.II (2013)	Tr.IV / Tr.III (2012)	Tr.IV / Tr.III (2013)
Apeluri spre rețeaua mobilă proprie	+4.82%	<b>-12.9%</b>	+11.3%	<b>-3.8%</b>
Apeluri spre alte rețele mobile	+9.57%	<b>+10.4%</b>	+1.9%	<b>+40.2%</b>
Apeluri spre rețele fixe	+24.00%	<b>-10.5%</b>	+23.3%	<b>-3.2%</b>
Apeluri spre rețele internaționale	+12.50%	<b>+22.2%</b>	0.0%	<b>+9.1%</b>
Venit per minut	+0.60%	<b>+4.77%</b>	-13.99%	<b>-3.25%</b>

Putem observa că în trimestrele 3 și 4 ale anului 2013, valoarea indicatorilor "apeluri spre alte rețele mobile", "apeluri spre rețele fixe" și "apeluri spre rețele internaționale" s-a majorat, înregistrând creșteri chiar și

până la 109,8% față de trimestrul precedent. Aceste majorări s-au datorat eliminării barierelor tarifare între rețelele furnizorilor, odată cu introducerea ofertelor de "convorbiri [nelimitate] cu orice rețea". Astfel, a crescut traficul total de minute deservit de rețeaua fiecărui furnizor de servicii de telefonie mobilă.

Totodată, valoarea indicatorului "venit per minut" a înregistrat scădere la fiecare furnizor (Tabel 4). Astfel, este demonstrat că utilizatorii finali comunică mai mult în rețelele de telefonie mobilă, achitînd mai puțin decît pînă la implementarea serviciului de portare a numerelor.

**Tabel 4. Valoarea indicatorului "venit per minut" înregistrat de furnizorii serviciilor de telefonie în trimestrele anului 2013, Lei/minut**

Denumirea furnizorului	2013			
	TR. I	TR. II	TR. III	TR. IV
"Orange Moldova" S.A.	0.60	0.57	0.62	0.50
"Moldcell" S.A.	0.65	0.68	0.61	0.50
"Moldtelecom" S.A. "Unite"	0.37	0.39	0.41	0.40

Pentru rețelele de telefonie fixă nu au fost analizați indicatorii dați, avînd în vedere puținele oferte pe această piață, care nu au generat devieri la principalii indicatori de trafic și venit.

**În concluzie se poate de menționat** că pe fundalul reducerii venitului per minut înregistrat de furnizori pentru un volum mai mare de trafic deservit de rețelele acestora, utilizatorii finali au beneficiat de serviciilor de telefonie mobilă la prețuri reduse.

## 5.8 Sporirea gradului de informare a populației privind furnizarea serviciului de portare a numerelor

Toți furnizorii de telefonie fixă și mobilă au informat utilizatorii finali despre disponibilitatea serviciului de portare a numerelor prin expunerea la sediile/reprezentanțele acestora, pe paginile de internet ale acestora, prin publicarea în toate sursele mass-media (televiziune, radio, internet, ziare, reviste). Informațiile publicate includ condițiile de portare și ofertele speciale. De asemenea, este de menționat că BDC a lansat site-ul [www.portare.md](http://www.portare.md) unde utilizatorii finali pot afla informații detaliate cu privire la procedura de portare a unui număr, actele necesare pentru efectuarea portării și pot verifica în ce rețea se află un anumit număr de telefon.

## 5.9 Asigurarea procesului de portare în termen de 5 zile lucrătoare de la data depunerii cererii privind portarea numărului la un alt furnizor și activarea numărului în termen maxim de o zi lucrătoare

În conformitate cu pct. 41 din Regulamentul cu privire la portabilitatea numerelor, procesul de portare nu poate depăși termenul de 5 zile lucrătoare din data depunerii cererii de portare a numărului, cu excepția cazului cînd abonatul solicită realizarea procesului de portare într-un termen mai lung, dar care nu poate depăși 30 de zile calendaristice. Astfel, procesele și procedurile specifice portării numerelor au fost proiectate pentru a fi asigurată portabilitatea numerelor în termenul dat. Acest termen include și intervalul de timp în care utilizatorul nu poate beneficia de servicii de telefonie.

Menționăm că furnizorii serviciilor de telefonie fixă și mobilă respectă acest termen în procesul activării unui număr telefonic portat. Procedura de dezactivare a numărului în rețeaua inițială și de activare în rețeaua

noastră este realizată automat, la o dată stabilită cu solicitantul portării și se realizează în mod sincronizat, durînd de la cîteva secunde la cîteva minute.

În perioada de referință, 01 iulie – 31 decembrie 2013, furnizorii de servicii de telefonie mobilă și fixă nu au înregistrat reclamații cu privire la nerespectarea termenelor de portare a numerelor. Astfel, în rețelele de telefonie mobilă în termen de pînă la 5 zile au fost portate 24 152 numere, iar 1 733 de numere, la solicitare, într-un termen pînă la 30 de zile calendaristice. În rețelele de telefonie fixă: 1238 de numere pînă la 5 zile lucrătoare și 1427 de numere, la solicitare, pînă la 30 zile calendaristice.

În mare parte, termenii de portare au fost respectați cu excepția cazurilor cînd cererile de portare au fost completate cu anumite erori de cître utilizatorul numărului care a solicitat portarea numărului sau de cître furnizor. Astfel, administratorul BDC a raportat 44 de cereri de portare care nu au putut fi executate din motivul menționat.

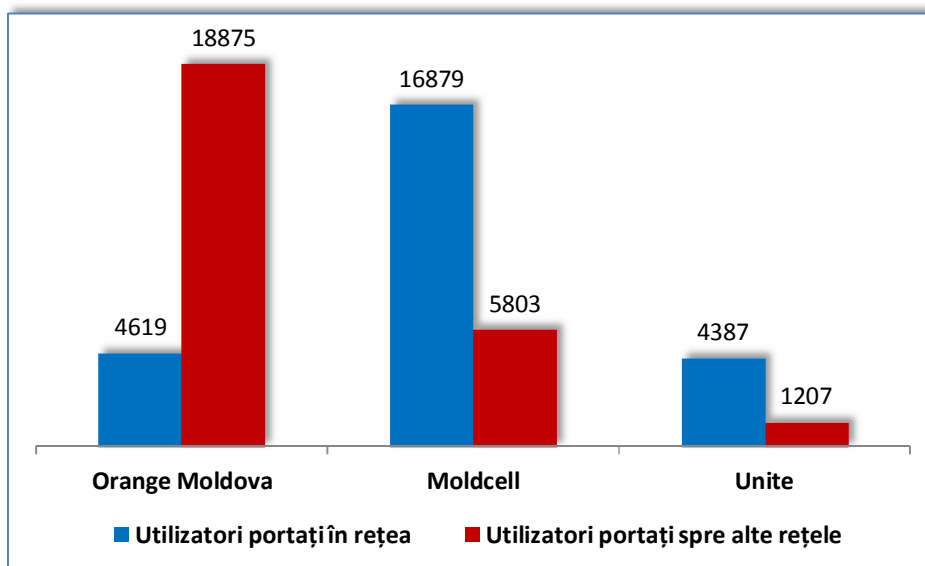
Totodată este de menționat faptul că, la realizarea portării numărului, utilizatorul nu poate fi privat de serviciu mai mult de o zi lucrătoare, de fapt furnizorii din Republica Moldova realizînd portarea în cîteva minute.

Este apreciat pozitiv faptul că termenele legale de portare și activare a numerelor stabilite în Regulament au fost respectate de cître furnizori. Aceasta denotă eficiența procedurilor stabilite la momentul proiectării sistemului de portare și a procedurilor interne stabilite de furnizori.

### 5.10 Evoluția numerelor portate

Ofertele prezentate de furnizorii de servicii de telefonie mobilă au generat un volum mare de portări între rețelele furnizorilor de telefonie mobilă. Figura 1 ilustrează portările efectuate în perioada lunilor iulie – decembrie 2013 (cumulativ) în rețelele de telefonie mobilă.

**Figura 1. Numărul de portări în rețelele de telefonie mobilă, iulie – decembrie 2013**

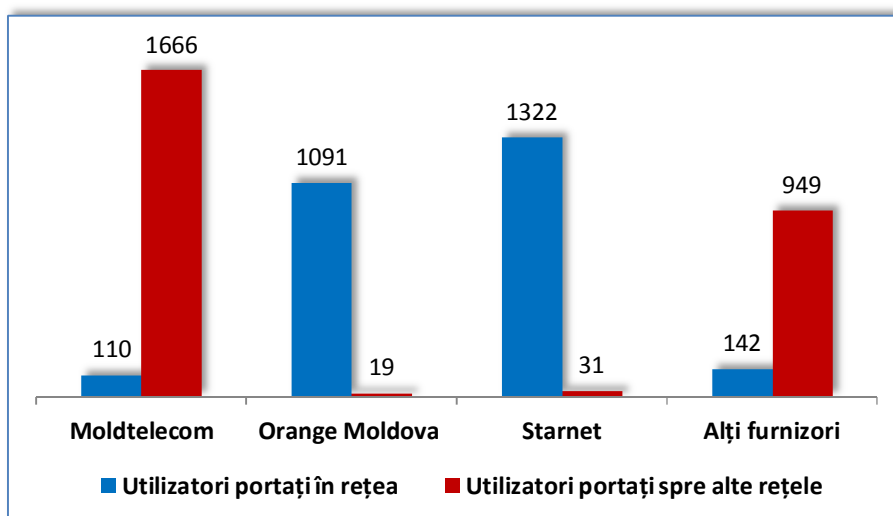


Astfel furnizorul spre rețeaua căruia și-au portat numărul cei mai mulți utilizatori este S.A. "Moldcell". În perioada de referință, numărul total al numerelor portate în rețelele de telefonie mobilă a constituit **25 885**. În tabelul 5 observăm că numărul portărilor efectuate scade de la o luna la alta. Însă, această tendință nu este una continuă – numărul portărilor urmînd a crește odată cu lansarea de noi oferte (perioada sărbătorilor de iarnă sau

cu alt prilej). Astfel, efectul general asupra bazei de utilizatori a furnizorilor, după șase luni de la implementarea serviciului de portare a numerelor este: S.A. "Orange Moldova" - minus 14 256 utilizatori, S.A. "Moldcell" - plus 11 076 și "Unite" – plus 3 180 utilizatori.

În rețelele furnizorilor de telefonie fixă, fluxul abonaților care și-au portat numărul de telefon este mai mic decât cel în rețelele mobile, acest fapt din cauza concurenței mai reduse pe piața respectivă, având în vedere lipsa rețelelor alternative cu acoperire națională, precum și limitările tehnice menționate mai sus. Figura de mai jos ilustrează portările efectuate în perioada 31 iulie - 31 decembrie 2013 (cumulativ) în rețelele de telefonie fixă).

**Figura 2. Numărul de portări în rețelele de telefonie fixă, august – septembrie 2013**



Numărul total de portări, pentru perioada de raport, efectuate cu succes în rețelele furnizorilor de telefonie fixă este 2665. Furnizorul care a înregistrat cel mai mare număr de numere portate spre rețeaua sa este S.R.L. "Starnet", acesta fiind de fapt unicul furnizor ce a prezentat oferte noi pe piața serviciilor de telefonie fixă odată cu lansarea serviciului de portare a numerelor. În tabelul de mai jos este prezentată informația cu privire la numărul portărilor efectuate în rețelele de telefonie mobilă și fixă pe luni separat pe furnizori.

**Tabel 5. Numărul de portări în rețelele de telefonie fixă și mobilă, august – decembrie 2013**

	Acceptor	Donor	07.2013	08.2013	09.2013	10.2013	11.2013	12.2013	Total
1	„Moldcell” S.A	„Orange Moldova” S.A.	4,914	2,837	2,260	1,958	2,387	1,856	<b>16,212</b>
		„Moldtelecom” S.A. („Unite”)	138	135	124	87	96	87	<b>667</b>
2	„Orange Moldova” S.A.	„Moldcell” S.A	462	1,515	713	401	392	596	<b>4,079</b>
		„Moldtelecom” S.A. („Unite”)	51	78	115	95	74	127	<b>540</b>
3	„Moldtelecom” S.A. („Unite”)	„Moldcell” S.A	149	428	330	239	336	242	<b>1,724</b>
		„Orange Moldova” S.A.	193	510	452	510	525	473	<b>2,663</b>
Telefonie fixă									
4	„Centrul de Telecomunicații	„Moldtelecom” S.A.	0	0	0	0	1		<b>1</b>

	Speciale" Î.S.									
5	„Moldtelecom” S.A.	„Calea Ferată din Moldova” Î.S.					1		1	
		„Orange Moldova” S.A.				4		5	9	
		„Starnet” S.R.L.		2	5	3	3		8	21
		„Arax Impex” S.R.L.		1					24	25
		„ITNET” S.R.L.		1						1
		„Centrul de Telecomunicații Speciale” Î.S.							27	27
		„Medianet Group” S.R.L.							23	23
		„Sun Communications” S.R.L.			1		1		1	3
6	„Orange Moldova” S.A.	„Moldtelecom” S.A.	5	1	9	2		245	262	
		„Arax Impex” S.R.L.					400		400	
		„Medianet Group” S.R.L.					1		1	
		„Cartel-Sistem” S.R.L.		1					1	
		„OvateL TDM” S.R.L.			412				412	
		„ITNET” S.R.L.		2	5					7
		„Starnet” S.R.L.			6			2		8
7	„Starnet” S.R.L.	„Moldtelecom” S.A.	191	207	246	297		337	1,278	
		„Orange Moldova” S.A.	4		3	1			8	
		„Arax Impex” S.R.L.	2	5	4	5		5	21	
		„ITNET” S.R.L.					2	1	3	
		„Sicres” S.R.L.				1	1		2	
		„Riscom” S.A.						1	1	
		„Cartel-Sistem” S.R.L.						1	1	
		„Sun Communications” S.R.L.	3	2	1	2			8	
8	„Altnet-C.C.” S.C. S.R.L.	„Moldtelecom” S.A.	1				1		2	
9	„Arax Impex” S.R.L.	„Moldtelecom” S.A.	5	1	9	24		1	40	
		„Cartel-Sistem” S.R.L.				2			2	
		„Sicres” S.R.L.					2		2	
10	„Sicres” S.R.L.	„Moldtelecom” S.A.					1	6	7	
		„Orange Moldova” S.A.					2		2	
		„Arax Impex” S.R.L.					1		1	
11	„Danis” S.R.L.	„Moldtelecom” S.A.		3	1				4	
12	„Eurostock” S.R.L.	„Moldtelecom” S.A.				3		1	4	
13	„Medianet Group” S.R.L.	„Moldtelecom” S.A.				3			3	
14	„Stacom Sistem” S.R.L.	„Arax Impex” S.R.L.				4			4	
15	„Metical” S.R.L.	„Moldtelecom” S.A.	1			3			4	
16	„Sun	„Moldtelecom” S.A.	8	7	9	9		22	55	



	Communication s" S.R.L.	„Riscom” S.A.						1	1
17	„Voip Solutie” S.R.L.	„Moldtelecom” S.A.					1		1
		„Starnet” S.R.L.					2		2
		„Riscom” S.A.				1			1
18	„Itnet” S.R.L.	„Medianet Group” S.R.L.						1	1
19	„Riscom” S.A.	„Moldtelecom” S.A.						5	5

În concluzie putem menționa că numărul de portări care au avut loc în primele șase luni după lansarea serviciului de portare a numerelor este unul satisfăcător, deoarece arată efortul depus de furnizori pentru a atrage noi abonați și a fideliza pe cei existenți. La moment, alte tipuri de resurse de numerotare, cum ar fi numere independente de locație, Freephone, Premium rate etc. nu au fost portate.

Totodată, dorim să menționăm că unul din scopurile ANRCETI în implementarea portabilității numerelor este și promovarea utilizării cât mai eficiente a resurselor de numerotare (resurse limitate). Având în vedere faptul că fiecare furnizor de servicii de telefonie din Republica Moldova a avut obligația de a implementa serviciul de portare a numerelor și că costurile suportate de ei (achitățile către Administratorul BDC) în acest proces depind direct de cantitatea resurselor de numerotare deținute, unii furnizori au găsit potrivit să returneze, către ANRCETI, o parte din resursele de numerotare neatribuite abonaților, optimizând costurile. În rezultat, ANRCETI a înregistrat mai multe cereri de returnare a resurselor de numerotare. În asemenea condiții, putem concluda că portabilitatea numerelor asigură o utilizare mai eficientă a resurselor de numerotare de către furnizorii de servicii de telefonie.

În tabelul 6 este prezentată informația cu privire la fluxul resurselor de numerotare atribuite și retrase pentru 4 trimestre ale anului 2013.

**Tabel 6. Informația despre resursele de numerotare atribuite și retrase în 4 trimestre ale anului 2013**

Tipul resurselor de numerotare	Resursele de numerotare (x=0...9)	TR. I		TR. II		TR. III		TR. IV	
		Resurse atribuite	Resurse retrase	Resurse atribuite	Resurse retrase	Resurse atribuite	Resurse retrase	Resurse atribuite	Resurse retrase
Numere pentru rețele și servicii de comunicații electronice furnizate la post fixe din șirul de numere "2" și "3"	2xxxxxx 3xxxxxx	14,200	1,000	0	4,000	4,500	17,200	8,000	32,800
Numere independente de locație din șirul de numere "3"	30xxxxxx 38xxxxxx	1,000	2,000	0	1,000	0	7,900	0	2,000
Numere pentru rețelele de telefonie mobilă din șirul de numere "6" și "7"	60xxxxxx - 69xxxxxx 76xxxxxx - 79xxxxxx	200,000	0	50,000	0	250,000	0	110,000	100,000
Numere cu acces gratuit pentru apeluri (Freephone)	800 xxxxx	0	0	0	0	80	100	10	0
Numere pentru servicii cu tarif special (Premium Rate)	900 xxxxx	0	0	0	0	0	0	410	2,088
<b>TOTAL</b>		<b>215,200</b>	<b>3,000</b>	<b>50,000</b>	<b>5,000</b>	<b>254,580</b>	<b>25,200</b>	<b>118,420</b>	<b>136,888</b>

Din acest tabel observăm că numărul cel mai mare de resurse de numerotare returnate la ANRCETI este înregistrat în trimestrul 4 al anului 2013, al doilea trimestru după lansarea serviciului de portare a numerelor.

În concluzie la cele menționate mai sus, ANRCETI apreciază satisfăcător evoluția indicatorilor de progres și performanță în realizarea acțiunilor de implementare a portabilității numerelor din Republica Moldova și consideră că obiectivele stabilite, printre care, asigurarea libertății utilizatorului final de a-și alege furnizorul de servicii de telefonie, creșterea concurenței în sectorul serviciilor de telefonie, lansarea de noi oferte tot mai atrăgătoare, reducerea tarifelor pentru apelurile în rețea/în afara rețelei, sunt realizate.

#### **Acțiuni de viitor**

În ceea ce privește acțiunile de viitor legate de serviciul de portare a numerelor, ANRCETI, în scopul eficientizării procesului de portare a numerelor telefonice, va analiza oportunitatea micșorării termenului de portare a numerelor, astfel încât utilizatorilor să li se ofere posibilitatea de a-și porta numărul telefonic în termeni cât mai restrânși. Menționăm că în conformitate cu art.30.4 din Directiva 2002/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului cu privire la serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații, termenul maximal pentru activarea numărului în noua rețea este stabilit de 1 zi lucrătoare după depunerea cererii de portare. Fără a prejudicia această prevedere, Directiva prevede că autoritățile naționale competente pot să stabilească procesul general pentru portarea numerelor, care ține cont de prevederile naționale despre contracte, de fezabilitatea tehnică și de necesitatea păstrării continuității serviciilor prestate abonatului.

În virtutea acestor prevederi, statele membre ale Uniunii Europene au avut din 2009 obligația efectuării de modificări la sistemele lor naționale de portabilitate astfel, încât să poată corespunde cerinței de asigurare a portării numărului într-o zi lucrătoare de la momentul depunerii cererii de către utilizator. Implementarea pe larg a sistemelor bazate pe portare timp de o zi lucrătoare a creat un vast domeniu de experiență relevantă. Aceasta presupune automatizarea maximală și petrecerea online a proceselor care se petrec între furnizorul acceptor, furnizorul donor și BDC, precum și reducerea sau simplificarea cerințelor față de proceduri. ANRCETI consideră că implementarea unor asemenea modificări în Republica Moldova ține de perspectiva pe termen lung. În același timp, în orizontul scurt și mediu de timp atenția va fi concentrată pe optimizarea proceselor existente pentru identificarea rezervelor de reducere a timpului maximal pentru portare în cadrul structurii actuale de procese.