

Serghei Tcacenco

Concurența pe piața serviciilor de acces la Internet în Moldova

Chișinău 2008

Serghei Tcacenco

Concurența pe piața serviciilor de acces la Internet în Moldova

Acest document apare cu suportul OSI Budapesta în cadrul proiectului „Promovarea unei politici economice transparente și eficiente în Republica Moldova”



Document de Analiză a Politicilor 14 / 2008

Chișinău, 2008

Cuprins

Glosar	4
Concluzii finale și recomandări	1
Piața accesului la Internet în Moldova	2
Furnizorii de servicii de acces la Internet pe piața din Moldova	3
Factorii concurențiali – un model pentru piața serviciilor de Internet.....	5
Costul serviciului (broadband)	6
Calitatea și stabilitatea serviciilor	7
Posibilitatea de conectare a abonaților și lupta pentru utilizator	8
Factorii complementari de concurență pe piață	10
Comportamentul providerilor pe piață.....	11
Reglementarea pieței	11
Recomandări și posibile direcții de activitate a autorităților publice pentru dezvoltarea pieței de Internet	12

Concurența pe piața serviciilor de acces la Internet în Moldova

Document Analitic Nr.14/2008

Autor : Serghei Tcacenco

Chișinău 2008, 100 ex.

Notă: Afirmățiile și concluziile din această lucrare aparțin în exclusivitate autorului și nu sunt împărtășite neapărat de Open Society Institute

Glosar

ADSL – (DSL asimetric) – tehnologie de transmitere a datelor din familia xDSL, care asigură diferite viteze de recepție (până la 8 mbps) și transmisiune (până la 1.5 mbps) a informației de către abonat (din aceste considerente este denumită asimetrică). Este eficientă la distanța dintre abonat și centrul de telecomunicații de până la 5.5 km

Broadband Internet – Internet în bandă largă. Multiplele tehnologii de conectare a abonatului la rețea asigură o viteză mai mare de 128 kbps. O astfel de viteză sun capabile să asigure tehnologiile xDSL, FTTx, conexiunile prin cablu, precum și tehnologiile fără fir

Dial up – tehnologie de conectare a abonatului și centrului de telecomunicații sau serverului prin linia de telefon prin intermediul unui modem care convertește semnalele digitale în semnale analogice și invers. Asigură o viteză de până la 56 kbps.

FTTx – (Fiber to the x) – familia de tehnologii care aplică fibrele optice pentru conectarea abonatului la rețea (**last mile** sau **last-mile**-ul). În funcție de tipul cablului, asigură o viteză de schimb de până la 100 mbps practic pentru orice distanță dintre abonat și server sau centru de telecomunicații

MTC – Moldtelecom S.A.

Last mile – denumirea comună pentru conexiunea dintre abonat și centrul de telecomunicații. Centrele de telecomunicații sunt conectate între ele prin canale mare viteză, transmițând informația către un număr mare de abonați.

TMG – I.M. Telemedia Group S.A.

Universal Mobile xDSL – (Digital Subscriber lines) – familia tehnologiilor de transmitere a datelor prin cablu telefonic din cupru last mile. Datele sunt transmise pe frecvențele care nu sunt utilizate la transmiterea vocii, astfel că permit utilizarea concomitentă a telefonului și Internetului pe aceeași linie

UMTS – (universal mobile telecommunications system) – tehnologie de transmitere a datelor fără fir la o viteză practică de până la 3.6 mbps. Destinată pentru operatorii de telefonie mobilă care pot oferi tehnologii 3G – transmiterea imaginii în cadrul unei conexiuni între abonați. Poate fi utilizată și ca tehnologie de last mile

WiMax – (Worldwide Interoperability for Microwave Access) – tehnologie de transmitere rapidă a datelor fără fir. Poate fi utilizată și ca tehnologie de last mile pentru conectarea abonaților la distanță la centrele de telecomunicații

3G – denumirea comună pentru tehnologii de telefonie mobilă din generația a treia caracterizate prin viteză rapidă de transmitere a datelor care permite organizarea de conferințe video

Sumar și recomandări

- Dezvoltarea și condițiile de acces a populației și companiilor din Moldova la Internet sunt net inferioare tendințelor mondiale și celor regionale. Rata de penetrare a serviciilor de Internet în țară constituie doar 3.22%, iar penetrarea serviciilor de Internet în bandă largă doar 1.38%
- Ritmurile de creștere a numărului de utilizatori sunt reduse, pe când investițiile pentru atragerea noilor utilizatori rămân înalte pentru provideri chiar și în Chișinău, unde densitatea utilizatorilor atinge cote maxime
- În lupta concurențială pentru utilizator, providerii care operează pe piață oferă practic aceleași tarife și condiții. Factorul principal care asigură succesul în lupta concurențială este edificarea noilor rețele și posibilitatea fizică a providerilor de conectare a utilizatorilor, astfel că pentru moment aspectele ce țin de dezvoltarea brandurilor și elaborarea unor programe de loialitate nu se prezintă ca fiind actuale, din cauza că toate companiile sunt preocupate de construirea rețelelor.
- În 2007, pe piață s-au evidențiat câteva companii lideri (acestea creează și dezvoltă propriile rețele magistrale), dar și outsideri (companii care beneficiază practic doar de infrastructura oferită de MoldTeleCom (MTC)). Liderii devin tot mai puțin dependenți de MTC, dezvoltându-și nu doar rețele în Moldova, dar și canale externe de acces la Internet (liniile de radioreleu).
- Cota MTC pe piața serviciilor de Internet sporește grație dezvoltării și prestării serviciilor în baza tehnologiilor ADSL și FTTx, precum și a unei politici agresive de prețuri. În 2007, MTC s-a văzut nevoit să acorde o atenție mai mare factorilor concurențiali de piață (prețuri, deservire, calitatea serviciilor) pentru a menține și a atrage noi utilizatori fără a se baza în exclusivitate pe pârghii administrative de gestionare a providerilor și pieței.
- În anul 2008 a intrat în vigoare noua Lege a comunicațiilor electronice care practic menține neschimbată abordarea statului vizavi de reglementarea pieței. Statul continuă să pună accentul pe acordarea dreptului de reglementare a pieței unui arbitru independent (ANRCETI), fără ca să stabilească suficiente reguli universale de interacțiune a operatorilor.
- În condițiile când piața se caracterizează prin capacitate redusă, iar businessul este mult prea neputincios pentru a dezvolta servicii on-line și de Internet, în Moldova, rămâne determinant rolul autorităților de stat pentru dezvoltarea pieței. Acțiunile așteptate din partea statului sunt binecunoscute, deficitară rămâne însă voința politică pentru realizarea politicii așteptate de liberalizare a pieței.

Piața accesului la Internet în Moldova

Potrivit datelor statistice ale ANRCETI (Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, în continuare – Agenția), la sfârșitul anului 2007, numărul abonaților de Internet (care au contracte cu providerii) constituia în Moldova **110.200** (cu 33.2% mai mult decât la sfârșitul anului 2006). În anul 2007, abonații au asigurat **226.3 mil MDL** în volumul vânzărilor de servicii Internet și schimb de date (cu 15,3% mai mult decât în 2006). Indicele de penetrare a serviciilor Internet este egal cu **3.22%**, fiind unul dintre cele mai scăzute din regiune, ceea ce denotă nivelul redus de dezvoltare a Internetului în Moldova.

Din 111.200 de utilizatori doar **47.200¹** sunt conectați la rețeaua Internet prin acces în bandă largă (broadband Internet), pe când ceilalți beneficiază de serviciile dial up. Coeficientul de penetrare pentru broadband Internet constituie **1.38%**, adică mult prea puțin pentru a influența benefic calitatea vieții și condițiile de afaceri din Moldova.

Potrivit unor estimări empirice ale experților, transformările generate în societate de informatizare încep să se manifeste atunci când nivelul de penetrare a serviciilor de Internet depășește 20%. Adică cota de 20% este acel număr de utilizatori care realmente asigură noi oportunități pentru business, dar și pentru autoritățile și instituțiile de stat. Acestea constituie forța motrice de creare a unor noi servicii on-line cu valoare adăugată, de schimbare a abordării față de organizarea industriei, comerțului, sferei serviciilor.

În Moldova, Internetul practic nu este utilizat pentru crearea noii valori. Utilizatorii principali sunt persoanele particulare pentru care Internetul este sursa de divertisment și informare. Pe când businessul și sectorul public deocamdată nu ies din cadrul prezentării informațiilor pe propriile site-uri și nu includ în rețea procese reale de afaceri.

Potrivit Raportului Forului Economic Mondial „Tehnologii Informaționale Globale”, după nivelul de solicitare a tehnologiilor informaționale, Moldova ocupat în anul 2007 locul 96 dintre 127 de state ale lumii. Acest indicator inferior denotă întârzierea reală a Moldovei în procesul de edificare a societății informaționale.

Dintr-un punct de vedere, nivelul redus de dezvoltare a Internetului în Moldova este benefic pentru provideri. Pe piață există utilizatori disponibili să se conecteze la rețea și să beneficieze de servicii Internet sau să schimbe modul de conectare de la dial up la broadband (o altă tendință pozitivă a pieței, care s-a profilat în 2007, este trecerea abonaților de la dial up la tehnologii de acces în bandă largă).

Un boom al conectărilor (asemeni celui care a avut loc la conectarea abonaților de telefonie mobilă) în Moldova nu se întâmplă. Pe parcursul lui 2007, accesul de bandă largă a crescut ceva mai mult decât de 2 ori (de la 21.792 la 47.164 de conectări)*, și asta în pofida scăderii generale a

¹ Aici și în continuare, datele sunt preluate din RAPORTUL privind activitatea Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației și evoluțiile pieței serviciilor de comunicații electronice în anul 2007 (www.anrti.md), asta dacă nu sunt indicate alte surse



prețurilor organizării numeroaselor acțiuni de conectare gratuită și existenței accesului fizic la tehnologia xDSL.

Comunicatele Agenției, la fel și raportul pentru 2006 indicau că în Moldova, în paralel cu conexiunile înregistrate, rețeaua este accesată de mai bine de 650000 utilizatori de telefoane mobile care beneficiază de serviciile Internet mobil. Anterior, această cifră “ameliora” esențial indicatorii statistici generali pentru Internet. În realitate, operatorii de telefonie mobilă prezintă datele cu privire la numărul de conexiuni în rețea (fiecare abonat poate accesa Internetul de câteva ori pe zi), iar costurile înalte pentru Internet mobil nu ne permit să venim cu aprecierea că această tehnologie de acces devine tot mai populară și elimină Internetul fix. Bunăoară, Orange propune 500 MB de trafic la prețul de 650 lei, UNITE – pentru 200 de lei. Aceste prețuri nu sunt comparabile cu tarifele pentru Internetul fix, or Internetul mobil rămâne ca și accesoriu al telefoniei mobile și, deocamdată, nu a devenit un serviciu independent.

Acesta este utilizat în cazuri limitate, pentru verificarea e-mail-ului sau transmiterea imaginilor video și foto.

În anul 2007, investițiile pentru dezvoltarea Internetului au constituit 107,6 mil lei (cu 36,2% mai mult, decât în 2006). Investițiile fiind orientate de-facto pentru edificarea și extinderea și totodată upgrade-ul rețelelor cu scopul de a majora viteza de tranzit, putem presupune că, în 2007, fiecare abonat nou „a costat” pe provider o sumă care atingea ordinul a câteva mii de lei (recunoaștem că este doar o estimare foarte aproximativă, or o statistică detaliată nu există, iar investițiile realizate în prezent în rețele magistrale asigură baza pentru conectarea utilizatorilor în anii următori). Aceste costuri per abonat ar putea fi reduse din contul unei conectări masive a utilizatorilor.

Cheltuielile înalte pentru dezvoltarea rețelei per utilizator, pe care și le pot permite doar unii operatori mai mari, în situația incertitudinii și neloialității condițiilor de activitate pe piața de telecomunicații din Moldova, este, în opinia mai multor experți și a reprezentanților mediului de afaceri, factorul principal care torpilează dezvoltarea Internetului în Moldova și menține la cote înalte tarifele pentru serviciile de acces (cota MTC în totalul investițiilor în Internet a constituit 54.4%, alte 20.4% din investiții fiind realizate de către Î. S. Centrul de Telecomunicații Speciale, care a creat și dezvoltă o rețea specială cu destinație publică).

Furnizorii de servicii de acces la Internet pe piața din Moldova

Potrivit informațiilor Agenției, la sfârșitul anului 2007, în Moldova activau 25 de companii - provideri de Internet. Tabelul 1 ilustrează structura acestora în profil teritorial, în funcție de tehnologiile aplicate și penetrare.

De linii magistrale optice dispun și providerii TMG și Arax. Oricum, un acces masiv către centrele de telecomunicații la acești provideri este efectuat prin intermediul rețelelor telefonice (linii telefonice dedicate sau tehnologii xDSL). Numărul redus de utilizatori (o cotă relativ mică pe piață în raport cu numărul utilizatorilor) în paralel cu o cotă mai înaltă în volumul de vânzări înregistrat de unele companii poate fi explicat prin concentrarea acestora pe segmentul corporativ unde profitul de la un utilizator este mai mare grație vitezei garantate de Internet și deservirii.

Tabelul 1. Principalii Internet-provideri din Moldova²

Compania	Cota pe piață (total)	Cota pe piață pe segmentul broadband		FTTx	xDSL	Cable	Dial up	Penetrare teritorială
		Vânzări	Abonați					
MTC	49%	59.1%	38.5%					Chișinău – broadband Moldova - dial up (Internet personal) - xDSL (centre raionale)
TMG	10,7%	4.6%	14.6%					Chișinău – broadband, dial up Moldova - xDSL (unele localități urbane)
Starnet	9.6%	14.5%	15.1%					Chișinău
Arax	4.9%	n/a	7.6%					Chișinău
Sun Internet	n/a	10.5%	5.1%					Chișinău Bălți
Altele	22%							

Aproape toți providerii mari activează pe piața din Chișinău. În Moldova, serviciile de Internet sunt prestate de către MTC, în unele așezări urbane de către TMG și unele mici companii regionale cu rețele locale restrânse (last mile), care acoperă orașele mici și sunt conectate la MTC.

Cei trei lideri (MTC, Starnet, TMG) au o cotă de 70% pe piața Internet. Însă cota acestora nu este una stabilă. În 2007, pe piață s-a produs o redistribuire esențială a utilizatorilor.

- Cota MTC a sporit la 49% de la 43% în 2006, iar pe segmentul de broadband la 59.1% din totalul de conexiuni (de la 42.7% în 2006). Acest fenomen s-a produs grație construcției cablului optic al MTC și conectării prin tehnologie FTTx, precum și promovării de către această companie a unei politici de prețuri mai agresive: ea a oferit pe piață pachete mai

² Datele din tabel sunt prezentate în baza Raportului Agenției (la capitolul cota deținută pe piață) și în baza informațiilor plasate pe site-urile web ale companiilor-provideri (la capitolul conectarea utilizatorilor și penetrare regională).

ieftine (de la 120 MDL). În 2006, pachetul minim propus de MTC costa 360 lei, pe când operatorii particulari ofereau pachete la costuri reduse.

- Cota conexiunilor prin cablu a companiei Sun Internet (potrivit datelor conținute în Raportul Agenției din 2007 și 2006) s-a redus la 10.5% de la 15.9%, menținând trendul anului 2006 (în 2005, Sun Internet asigurase peste 20% din piața broadband Internet)³.
- Cota celorlalți operatori care nu fac parte din trio-ul liderilor rămâne relativ stabilă. Dacă ținem cont că tehnologiile xDSL, în baza cărora în prezent sunt conectați 78% dintre utilizatorii de Internet în bandă largă se vor dezvolta mai lent din cauza uzurii rețelei orășenești de telefonie din Chișinău și lipsei reale sau declarate a porturilor (capacităților) disponibile la stațiile telefonice (CTA), iar conexiunea de tip dial up va ceda la capitolul popularitate, ne putem aștepta la o reducere a cotei operatorilor xDSL și dial up paralel cu majorarea cotei operatorilor care oferă servicii de tehnologie FTTx.

La sfârșitul anului 2007 și începutul lui 2008, au fost lansate două inițiative capabile să influențeze piața serviciilor de Internet.

- Î.S. Radiocomunicații a făcut publice intențiile privind crearea rețelei WiMax
- Guvernul planifică să ofere operatorilor de telefonie mobilă 4 licențe pentru edificare rețelelor 3G (standard UMTS)

Tehnologiile fără fir WiMax și UMTS au un potențial înalt de oferire a Internetului în bandă largă. În prezent, astfel de rețele activează în mai multe țări, însă profitul comercial de pe urma utilizării acestora deocamdată este neunivoc, or serviciile oferite de multe ori sunt excesive și mult prea costisitoare pentru utilizatori.

Pentru moment nu există un răspuns univoc dacă noile tehnologii vor fi capabile să transforme radical piața serviciilor de acces la Internet.

Factorii concurențiali – un model pentru piața serviciilor de Internet

În Chișinău, activitatea providerilor este determinată de 3 factori decisivi în lupta de concurență pentru utilizator.

- Tarifele pentru servicii și atractivitatea pachetelor pentru utilizatorul final
- Calitatea și stabilitatea vitezei de Internet

³ Concluzii făcute în baza datelor statistice din următoarele surse:

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

- ОТЧЕТ о деятельности Национального Агентства по Регламентированию в области Электросвязи и Информатики и развитии рынка телекоммуникационных услуг в 2006 году

Ambele rapoarte sunt publicate pe site-ul Agenției (www.anrti.md)

- Posibilitatea conectării abonaților

Printre factorii complementari pot fi enumerați suportul rețelelor P2P sau tendința în creștere pentru integrarea serviciilor de telefonie și televiziune cu Internetul, ceea ce permite reducerea prețurilor pentru fiecare dintre aceste servicii în comparațiile cu tarifele la achiziționarea acestora în parte.

Costul serviciului (broadband)

Deoarece Internetul este un serviciu standard, prețurile pentru Internet diferă neesențial de la provider la provider. Unii dintre aceștea (MTC, Arax) stabilesc prețurile în lei, Starnet și Sun Internet își corelează tarifele cu euro, iar TMG cu dolarul.

Tabelul 2. Prețurile și pachetele oferite de principalii operatori din Modlova ⁴

Compania	Prețul de conectare	Costul pachetului (lei)	Viteza de conectare	Trafic
MTC				
MaxFiber (FTTx)	Gratuit (în timp acțiunilor)	150 – 200 – 300 – 400	512 kbps – 3 – 5 – 7 mbps	Unlimited
MaxDSL (ADSL)	Gratuit (în timp acțiunilor)	120 – 240 – 360 – 480	128 kbps – 3 – 5 – 7 mbps	Unlimited
Starnet				
Fiber Link (FTTx)	Gratuit (în timp acțiunilor)	144 – 176 – 224 – 304	512 kbps – 2 – 4 – 6 mbps	Unlimited
ADSL	Gratuit (în timp acțiunilor)	176 – 224 – 304	2 – 4 – 6 mbps	Unlimited
TMG				
ADSLucky (Light Leader)	500 MDL + модем (Gratuit (în timp acțiunilor)	120 – 180 – 300	512 kbps – 3 – 5 mbps	Unlimited
Arax				
SETI Fasternet	n/a	150 – 200	512 kbps – 1 mbps	Unlimited
SunInternet				
Sun Internet	Gratuit pentru pachete mai mari de 512 kbps, altfel – 25 euro	112 – 176 – 304	512 kbps – 1 – 2 mbps	Unlimited

⁴ datele au fost obținute în urma analizei ofertelor și condițiilor în care sunt oferite serviciile de Internet, plasate pe site-urile web ale providerilor, prețurile indicate în euro sau dolari au fost convertite în lei la cursul de 16 lei pentru 1 euro și 10 lei pentru 1 dolar

Prețurile sunt prezentate potrivit situație la 3 iunie 2008. Din 1 iunie 2008, Sun Internet și TMG au propus utilizatorilor noi condiții.

Adițional la prețul pachetului utilizatorii conectați la operatorii particulari în baza tehnologiilor xDSL mai achită **48 MDL** pentru arendarea liniei MTC, din această cauză prețul pentru serviciile de Internet ale operatorilor particulari sunt mult mai înalte implicând totodată și venituri suplimentare pentru MTC.

Dintre providerii mari, doar Sun Internet oferea servicii de acces la Internet la un preț mai mare decât cel mediu pe piață, astfel că această companie cedează cota sa pe piață. Providerii particulari propun modele diferite de tarificare, mult mai flexibile decât MTC (inclusiv plată redusă pentru trafic la viteză foarte înaltă la conectare), creând condiții mult mai interesante pentru diferite categorii de utilizatori.

În funcție de tehnologiile de conectare, MTC oferă cel mai ieftin Internet prin FTTx în comparație cu xDSL. Tarifele Starnet sunt practic identice pentru conexiunile FTTx și xDSL (pentru FTTx nu este încasată taxa pentru utilizarea liniei MTC).

Tendința generală pe piața din Moldova se rezumă la menținerea prețurilor pentru pachetele de servicii în contextul creșterii calității pachetelor (majorarea vitezei). Providerii mențin prețul minimal pentru pachete la nivelul de 100-120 de lei, fiind nevoiți totodată să majoreze în permanență viteza inclusă în pachetele standard.

Un factor pozitiv pentru concurența în creștere de pe piață ar fi și expansiunea conectărilor gratuite (deocamdată doar în cadrul unor acțiuni promovate) oferite de către liderii pieței ca și acțiuni în lupta pentru utilizator sau la achiziționarea de către utilizator a unor pachete relativ mari sau la încheierea unor contracte pe termen lung. Conectarea, în mare, este costisitoare. Aceasta include lucrări de conectare și achiziționarea modemului. Costul total al conectării poate atinge **100 USD**.

Un factor important pentru dezvoltarea pieței de Internet în Moldova este anularea restricțiilor pentru volumele de trafic. Utilizatorii achită pentru viteza de conectare indiferent de volumul informației transmise, ceea ce este de fapt specific piețelor dezvoltate.

Calitatea și stabilitatea serviciilor

Calitatea și stabilitatea serviciilor de Internet este o chestiune extrem de subiectivă. Utilizatorul nu beneficiază întotdeauna de viteza promisă, în rețele de multe ori se întâmplă defecțiuni. Pe forumurile unde sunt abordate chestiunile cu privire la serviciile de Internet în Moldova, utilizatorii au plângeri și obiecții practic vizavi de fiecare provider.

Problema cea mai serioasă se prezintă a fi negarantarea vitezei. Utilizatorul conectat la Internet, de obicei, beneficiază de la 45% (la orele de vârf ale solicitărilor și în zilele nefaste) până la 80% din viteză, lucru explicat prin tendința providerilor de a utiliza rețeaua la maxim, adică aceștia vând astfel mai mult decât le permit capacitățile tehnice în ideea că nu toți utilizatorii accesează rețeaua

concomitent. Sunt înregistrate și unele defecțiuni la operatori (servicii indisponibile un anumit timp).

În prezent, providerii au de înfruntat un factor suplimentar care influențează stabilitatea Internetului – sporirea riscurilor de suprasolicitare a capacităților rețelei interne din Moldova. În baza unui acord și a interconexiunilor rețelelor providerilor utilizatorii beneficiau de trafic gratuit pentru Moldova la o viteză declarată de 100 mbps. Odată cu creșterea solicitărilor pentru rețelele P2P, când utilizatorii au început să download-eze volume sporite de informație, au fost atestate cazuri de suprasolicitare a unor sectoare a rețelei interne din Moldova, ceea ce nu permite providerilor să ofere tuturor abonaților conexiuni de acces la Internet la o calitate suficientă.

Mai mult, propria rețea, care constituie activul de bază al providerilor, este oferită utilizatorilor gratuit, astfel că următoarea etapă de dezvoltare a Internetului în Moldova ar putea deveni eliminarea tarificărilor dintre rețelele interne și cele externe.

Oricum, tendințele generale se rezumă la sporirea calității serviciilor și apropierea vitezei reale de cea promisă. Calitatea și siguranța accesului la Internet în Moldova poate fi apreciată ca și suficientă. Totodată, utilizatorilor care au nevoie de viteză garantată providerii pot oferi respectiva oportunitate în baza unor contracte separate la tarife mai înalte.

Posibilitatea de conectare a abonaților și lupta pentru utilizator

În condițiile când viteza și tarifele sunt relativ egale, factorul principal în atragerea de noi utilizatori devine accesul fizic al utilizatorilor la rețelele providerilor. Problema asigurării acestui acces este una cheie în lupta de concurență, or cine primul își face rețea, acela își asigură șanse mai mari să atragă utilizatorii.

Utilizatorii sunt nevoiți să-și aștepte rândul la conectare. Acest termen poate constitui de la câteva zile până la 30 de zile, în funcție de zona urbei.

Din punct de vedere istoric, practic fiecare utilizator (apartament sau oficiu) este racordat la rețeaua telefonică a MTC. Providerii arendau liniile, iar utilizatorii beneficiau de linia de telefon pentru a se conecta la centrul providerului. Odată cu dezvoltarea Internetului rețeaua de telefonie existentă nu mai este suficientă pentru conectarea rapidă a fluxurilor în creștere.

În paralel, odată cu venirea, în 2005, a MTC pe piața xDSL, providerii s-au lovit de refuzuri în oferirea de resurse suplimentare la STA pentru propriile echipamente, or resursele respective erau implicate în rețelele xDSL ale MTC. Providerii particulari au fost lipsiți de posibilitatea fizică de extindere. Totodată, contractele pentru instalarea echipamentelor DSL ale providerilor la centrele MTC și arendarea linilor sunt încheiate pe o perioadă de un an, ceea ce nu garantează providerilor menținerea businessului. În condițiile existente, liderii pieței s-au văzut nevoiți să-și

creeze propriile rețele (last-mile-ul și rețele magistrale prin oraș) pentru a avea posibilitatea să se dezvolte independent de MTC.

În prezent, în Moldova își dezvoltă rețele proprii următorii provideri.

Tabelul 3. Rețele principalilor provideri de Internet din Moldova (în afară de MTC) ⁵

Compania	Tipul rețelei	Penetrare	Lungimea rețelei	Comentarii
Starnet	Rețea optică	Chișinău (unele zone ale orașului)	300 km	
TMG	Rețea optică + rețea radio	Chișinău + Moldova	40 km	Lungimea rețelei optice
Arax	Rețea optică	Chișinău	n/a	Rețea magistrală SETI
MTC	Rețea optică	Chișinău	n/a	
Centrul de Telecomunicații Speciale	Rețea optică	Chișinău	50 km	Rețeaua specială a autorităților publice
Sun Internet	Rețea de cablu	Chișinău Bălți	n/a	

În prezent, niciuna dintre companii nu dispune de rețele optice care ar include toți utilizatorii din Chișinău.

Dificultatea majoră pentru companii în procesul de dezvoltare a propriilor rețele este arenda fântânilor și liniilor aeriene proprietate MTC. Arenda este un factor de cost care provoacă cheltuieli operatorilor privați, pe când MTC, prestând servicii de acces la Internet suportă doar cheltuieli legate de întreținerea fântânilor, ceea ce este sub nivelul plății pentru arendă. Totodată, utilizarea infrastructurii MTC reprezintă o barieră administrativă.

Amplasarea rețelelor ține și de infrastructura internă a edificiilor conectate. Din punct de vedere istoric, canalele sunt proprietate MTC, ceilalți operatori (Starnet, Sun Internet) fiind nevoiți să instaleze rețelele în locuri publice cu acces deschis (în scările blocurilor) supunându-le unui risc de vandalizare.

Astfel, pe piață providerii s-au divizat în lideri și outsideri. Liderii își dezvoltă rețelele proprii și pot stabili într-un mod mai flexibil prețurile și oportunitățile de conectare.

Pentru utilizator existența unor rețele concurente presupune mai multe posibilități, dar sub aspect economic, construcția de rețele paralele concurente care s-ar dubla înseamnă investiții mai mari care oricum vor fi recuperate din contul utilizatorilor.

⁵ Datele au fost obținute în urma analizei informației plasate pe site-urile web ale providerilor

Factorii complementari de concurență pe piață

În afară de preț, calitate și accesibilitate pentru utilizator, pe piața din Moldova mai pot fi evidențiați și alți factori care influențează asupra providerilor.

- Monopolul practic al MTC asupra canalelor magistrale externe
- Subvenționarea Internetului oferit de MTC din contul altor venituri (telefonie fixă)
- Controlarea de către MTC a regulilor schimburilor interne, or conectarea rețelelor altor provideri are loc prin intermediul MTC

Dintre trei factori enumerați anterior, cel mai semnificativ este posibilitatea MTC de a-și subvenționa serviciile prestate din contul veniturilor obținute din alte tipuri de activități, posibilitatea de a investi veniturile obținute din alte tipuri de activități în dezvoltarea Internetului și o disponibilitatea unei infrastructuri istorice extinse (fântâni, linii aeriene de telecomunicații, last-mile-uri), care nu necesită dezvoltare și recuperare, or investițiile în acestea demult au fost recuperate.

Monopolul MTC asupra Internetului extern a fost surpat în urma construcției canalelor de radioreleu cu România de care dispun Starnet (~ 450 mbps) și TMG (~72 mbps). În prezent, aceste canale sunt mai mult de rezervă, asigurând doar o parte din traficul acestor operatori care mai arendează și canale de la MTC. Capacitatea totală a canalului MTC atinge 2.6 gbps.

În 2007, „Calea Ferată a Moldovei” a demarat un proiect de instalare a propriei rețele de fibre optice Chișinău-Ungheni. Lucrările erau efectuate de compania Norma S.R.L. din Chișinău. Proiectul s-a axat pe modelul 2 cabluri: unul proprietate a Căii Ferate, pentru necesitățile telefoniei acesteia, iar altul, se presupunea că va fi proprietate Norma S.R.L. și va putea fi utilizat pentru accesul alternativ al providerilor la Internet extern.

Proiectul a fost suspendat însă prin imixtiune administrativă.

Ultima dificultate a apărut pe la mijlocul anului 2007 în urma deciziei MTC de a introduce pentru provideri o plată suplimentară pentru conectarea la rețeaua MTC (Prin această rețea providerii sunt interconectați. Anterior exista acordul cu privire la interconectarea gratuită care asigura utilizatorilor trafic fără plată prin rețelele și resursele de Internet moldovenești). Oricum respectiva problemă, în principiu, poate fi soluționată, iar în cazul dacă MTC va aborda o poziție fermă și rigidă, atunci operatorii ar putea găsi posibilități bilaterale pentru conectare.

În anul 2007, s-a profilat mai mult tendința spre o independență sporită a providerilor de MTC, care pierde pozițiile exclusive pe piață fiind nevoit să se bazeze mai mult pe metodele concurenței de piață (prețuri, calitatea serviciilor), decât pe o influență administrativă directă asupra pieței care în prezent poate fi depășită foarte ușor (spre exemplu, Starnet și TMG au posibilități reale de a majora capacitățile canalului magistral extern în urma achiziționării unor echipamente de transmisiune mai performante, însă, la moment, pentru acești provideri este mult mai convenabil să investească în dezvoltarea propriei rețele, achiziționând canalul extern de la MTC).

Comportamentul providerilor pe piață

Standardizarea serviciilor de acces la Internet și creșterea concurenței pe piață determină providerii să caute metode noi de luptă concurențială, care nu au legătură cu politica de prețuri. Din această categorie fac parte câteva:

- Integrarea serviciilor de telecomunicații (Internet, telefonie) și a televiziunii digitale în cadrul unei rețele. Astfel de oportunități oferă Starnet, TMG, Arax și, parțial, Sun Internet (un tarif mai ieftin pentru televiziunea prin cablu, în comparație cu cel standard).

În consecință, fiecare serviciu luat în parte devine pentru utilizator mai ieftin.

- Promovarea brandurilor și crearea imaginii pe piață. Această activitate este promovată, în special, de către compania Arax prin intermediul proiectului SETI – rețea urbană de fibre optice cu acces la Internet, televiziune digitală și telefonie. Unele acțiuni pentru crearea propriei imagini sunt întreprinse și de către Sun Internet;
- Accesul la rețele P2P de schimb de fișiere. Această oportunitate a fost dezvoltată activ de către compania Starnet, care mai oferă la fel o viteză bună pentru schimburi prin Moldova în cazul descărcării unor fișiere video și audio voluminoase.

În prezent, o luptă reală a brandurilor (ca între operatorii de telefonie mobilă, spre exemplu) lipsește, companiile axându-se preponderent asupra atragerii utilizatorilor potențiali din contul edificării de rețele, decât asupra atragerii utilizatorilor de la concurenți. Totodată, operatorii nu elaborează și nu promovează programe de loialitate cu scopul de a menține utilizatorii, or, în prezent, sub aspect tehnic, trecerea utilizatorilor de la un operator la altul este destul de dificilă.

Reglementarea pieței

La momentul de față, în Moldova are loc procesul de liberalizare a pieței serviciilor de telecomunicații demarat în 2004. În martie 2008 a intrat în vigoare Legea comunicațiilor electronice care a înlocuit Legea telecomunicațiilor existentă până atunci. La fel, a fost desemnat și noul șef al ANRCETI.

În legea nouă, statul a ales calea consolidării rolului arbitrilor independenți pe piață, în persoana Agenției, cu mai multe drepturi de reglementare a activității operatorilor în parte și de adoptare a deciziilor în caz de litigii. O atenție sporită în respectiva lege este acordată controlului asupra operatorului dominant, Agenția fiind abilitată cu dreptul de a lua decizii în caz de litigii; în același timp, acest act nu detalizează suficient regulile generale care ar permite liberalizarea pieței. Adică piața este reglementată nu atât prin reguli prestabilite, cât de către o autoritate de stat care le va interpreta și implementa.

Iată de ce în prezent Agenția beneficiază de drepturi și mai largi pentru a influența piața (deși nici în trecut nu avea prea puține), iar aplicarea acestor drepturi (interpretarea legii, aprobarea deciziilor în caz de litigii) va depinde de circumstanțele politice și lupta diferitor operatori pentru influența asupra persoanelor decidente.

Oricum, piața serviciilor de Internet se află sub controlul total al statului, providerii privați de Internet având o influență neesențială asupra reglementării pieței și rămânând dependenți de deciziile autorităților publice și de acțiunile marilor operatori.

Din partea businessului privat și a consumatorilor la moment nu există o contrabalanțare reală pentru rolul sporit al statului. Unii operatori încearcă să creeze o asociație de ramură, dar deocamdată fără prea mare succes.

Recomandări și posibile direcții de activitate a autorităților publice pentru dezvoltarea pieței de Internet

O trăsătură caracteristică a pieței telecomunicațiilor este dependența operatorilor unii de ceilalți (în speță, în chestiuni ce țin de interconexiunea rețelelor), investiții majore în edificarea rețelelor și legătura geografică de statul sau regiunea unde a fost creată rețeaua. Astfel, în oricare țară statului îi revine un rol determinant în reglementarea pieței și asigurarea unor „reguli de joc” stabile care permit providerilor să-și dezvolte afacerea în condițiile unor riscuri acceptabile.

Problemele principale pe care urmează să le soluționeze statul în Moldova pot fi structurate convențional în două blocuri mari:

- Trecerea proceselor publice critice în Internet cu scopul de a stimula cererea pentru Internet din partea mediului de afaceri și a populației;
- Stimularea dezvoltării unor rețele și tehnologii de acces performante, mai ales în afara Chișinăului, cu beneficii economice maxime, evitând totodată dublarea rețelelor și asigurând utilizarea acestora cu o eficiență maximă.

Soluționarea obiectivelor propuse implică nu doar investiții financiare. Promovarea unei politici corecte, adecvate și consecvente la fel s-ar putea solda cu rezultate semnificative.

În Moldova, autoritățile publice responsabile pentru dezvoltarea telecomunicațiilor ar urma să stabilească cum procedează pe viitor: reglementează piața și dezvoltă conform unui planul rețelele moderne prin intermediul unor acțiuni și soluții administrative sau oferă pieței posibilitatea de a se dezvolta asigurând totodată o concurență maximă.

Prezentăm în continuare spectrul de probleme și eventuale abordări pentru soluționarea acestora:

Problema	Abordare administrativă	Abordare concurențială
Dezvoltarea unor servicii publice on-line pentru mediul de afaceri și populație	Finanțarea creării serviciilor din contul bugetului și a mijloacelor donatorilor	Oferire de concesiuni pentru activitatea operatorilor în domeniul prestării de servicii cu plată pentru firmele private
Dezvoltarea unor rețele magistrale moderne (linii optice de telecomunicații)	Nu este actuală din cauza dificultăților ce țin de administrare și angajamentelor de liberalizare a pieței pe care și le-a asumat Moldova	Asigurarea accesului non-discriminatoriu al operatorilor privați la infrastructura fântânilor de telecomunicație (este posibil în baza separării infrastructurii într-o întreprindere independentă care va deservi toți providerii în baza unui tarif unic) + liberalizarea politicilor de edificare a rețelelor magistrale în Moldova
Asigurarea utilizării optime a rețelelor last mile pentru conectarea oricărui utilizator la oricare provider	Nu este actuală din cauza dificultăților ce țin de administrare	Transmiterea rețelelor interne istorice ale edificiilor în proprietatea utilizatorilor (după hotărul accesului în clădire) oferind utilizatorului posibilitatea de a alege furnizorul de servicii Internet și a deservi rețele de sine stătător, în baza unui contract
	Asigurarea interconexiunilor garantate a rețelelor diferitor operatori cu auditul capacităților tehnice ale fiecărui operator sau introducerea unui set minim de cerințe tehnice	
Asigurarea unor tarife concurențiale și protecția concurenței	Auditul și controlul asupra cheltuielilor și argumentării tarifelor propuse de provideri	Divizarea MTC în câteva afaceri separate pentru a evita finanțarea unor servicii din contul veniturilor obținute de pe urma prestării altor servicii

Problemele enumerate sunt binecunoscute, acestea au fost de nenumărate ori abordate și prezentate de către provideri politicienilor și decidenților. La fel sunt cunoscute și răspunsurile la acestea, astfel că nu există necesitatea de a elabora careva soluții noi. Este nevoie de voință politică pentru implementarea recomandărilor care vor contribui la dezvoltarea Internetului după regulile și metodele de activitate a acestei pieți.