

**CONSULTARE PRIVIND FURNIZAREA DE REȚELE MOBILE VIRTUALE  
PE PIAȚA NAȚIONALĂ DE COMUNICAȚII ELECTRONICE  
– CHESTIONAR –**

<b>Autor</b>	ANCOM
<b>Persoană de contact</b>	Ștefan Paștin
<b>Cod document</b>	2011/08/01/RO
<b>Data publicării inițiale</b>	7 iunie 2011
<b>Data ultimei modificări</b>	-
<b>Data încheierii procesului de consultare publică</b>	8 august 2011
<b>Statut</b>	-
<b>Ațiune așteptată</b>	Răspuns
<i>Observațiile primite de ANCOM pe marginea proiectului ar putea fi publicate pe site-ul Autorității.</i>	

## 1. Scopul documentului

Chestionarul este destinat a recepta puncte de vedere și comentarii asupra furnizării de rețele mobile virtuale pe piața de comunicații mobile și a condițiilor prezenței operatorilor mobili virtuali (MVNO) pe piața națională de comunicații mobile.

Punctele de vedere și recomandările din prezentul document de consultare sunt sintetizate dintr-un număr semnificativ de documente și rapoarte europene și internaționale, care tratează domeniul operatorilor mobili virtuali.

În cadrul celui de-al 15-lea Raport al Comisiei Europene<sup>1</sup>, raport ce are ca obiect prezentarea situației pieței comunicațiilor electronice din statele membre, se reține că nu există furnizori de rețele mobile virtuale în România și că primii doi operatori de rețele mobile au avut în anul 2009 o cotă de piață comună de 73,3%, în timp ce cota celorlalți doi operatori mobili pare să fi crescut. Dintre țările membre ale Uniunii Europene în numai două state (România, Republica Cehă) nu sunt prezenți operatori de rețele mobile virtuale (MVNO) pe piața națională de comunicații mobile.<sup>2</sup>

De asemenea, de-a lungul timpului, în răspunsurile la chestionarele transmise de ANCOM pentru realizarea analizelor de piață, în întâlnirile avute cu diferiți furnizori, precum și prin diferite cereri și petiții adresate ANCOM, au existat furnizori de servicii de comunicații electronice care au ridicat problema accesului la rețelele mobile.

Pentru a identifica impactul pe care l-ar putea avea operatorii mobili virtuali asupra competiției, ANCOM a elaborat un prim set de întrebări, care se adresează tuturor persoanelor interesate. Chestionarul are ca scop clarificarea rolului operatorilor mobili virtuali și, respectiv identificarea implicațiilor prezenței acestui tip de furnizor pe piața comunicațiilor mobile, una dintre componentele urmărite de autoritatea de reglementare fiind evoluția concurențială a întregului segment de comunicații mobile.

În termeni generali, un operator mobil virtual (MVNO) poate fi definit ca persoana ce nu dispune de licență de utilizare a frecvențelor radio, dar care furnizează servicii de comunicații electronice, sub propria marcă comercială, prin utilizarea rețelei unui operator de rețea mobilă.

ANCOM aplică legislația națională în materia autorizării rețelelor și a serviciilor de comunicații electronice, legislație ce a transpus Directiva 2002/20/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind autorizarea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice (Directiva privind autorizarea) și se orientează după recomandările Comisiei Europene, consultând, în condiții de obiectivitate, transparență și nediscriminare, participanții pieței comunicațiilor mobile asupra modalității de acțiune în ceea ce privește prezența operatorilor mobili virtuali.

## 2. Cadrul general privind piața de comunicații mobile și locul ocupat de operatorii mobili virtuali

Operatorul mobil virtual (MVNO) poate fi definit ca acea persoană care furnizează servicii de comunicații electronice, nu deține licență de utilizare a frecvențelor radio, ori întreaga infrastructură proprie de rețea, contractând acorduri cu operatorii deținători de rețele de comunicații electronice

---

<sup>1</sup> **Progress Report on Single European Electronic Communication Market 2009 (15<sup>th</sup> Report)**, Section Mobile/Market Situation ([http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/ecomm/library/communications\\_reports/annualreports/15th/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/library/communications_reports/annualreports/15th/index_en.htm))

<sup>2</sup> *MVNO List –Telecom paper Directory- February 2011*

mobile, pentru a le cumpăra spre exemplu la nivelul pieței de gros minute de trafic, în scopul furnizării de servicii de comunicații electronice sub propria marcă comercială.

Deși nu dispune de o rețea radio de comunicații electronice, operatorul mobil virtual este o persoană independentă din punct de vedere comercial față de operatorul de rețea mobilă, controlând concepția și lansarea ofertelor lor comerciale, fiind pe deplin responsabil cu furnizarea serviciilor de comunicații mobile clienților săi, fixând propriile tarife la aceste servicii.

Ce aduc nou consumatorilor operatorii mobili virtuali?

Introducerea operatorilor mobili virtuali este apreciată, la ora actuală, în rapoartele societăților de consultanță europene ca un progres către întărirea principiilor de piață concurențială și care duce la creșterea utilizării eficiente a infrastructurii existente de comunicații mobile. Capacitatea acestora de a crește concurența pe piața de comunicații mobile se reflectă asupra nivelului prețurilor cu amănuntul și asupra plusului de inovație prin oferirea unor servicii diferențiate, acești doi indicatori fiind în mod general utilizați drept criteriu pentru a califica o piață economică ca fiind concurențială.

Serviciile de comunicații mobile includ o gamă largă de servicii ca: acces la rețeaua mobilă (cu posibilitatea de a recepționa apeluri de voce naționale și internaționale și SMS), apeluri de roaming internațional, voice mail, apeluri gratuite, MMS, email, acces internet etc.

Inițial operatorii mobili virtuali au intrat pe piața de comunicații electronice la puncte mobile cu servicii de voce și SMS, pentru ca la ora actuală, așa numita generație a doua să se focalizeze pe serviciile de acces internet și pe serviciile de date în bandă largă (*mobile broadband*) cu valoare adăugată.

Intrarea pe piața comunicațiilor mobile a operatorilor mobili virtuali (primul operator mobil de succes este Virgin Mobile lansat în Marea Britanie în anul 1999) a fost apreciată ca un factor de dinamism în beneficiul consumatorilor, care au de ales între mai multe soluții de servicii, dar și prin faptul că o serie de furnizori de acest tip ajung să cucerească nișe ale cererii nesatisfăcute anterior de operatorii clasici (ex. operatorul mobil virtual *etnic*, care țintește utilizatori de naționalitate specifică) și, de asemenea, pot aduce beneficii pentru operatorii de rețea care vând *en-gros* servicii către operatorii mobili virtuali fără efortul de a căuta noi clienți pe piața cu amănuntul.

În ultimii ani, sectorul comunicațiilor mobile a constatat apariția și dezvoltarea operatorilor mobili virtuali în mai multe țări, fie ca urmare a unor intervenții de reglementare, fie pe cale naturală.

Marea Britanie, SUA și Australia sunt exemple de țări unde reglementarea nu a fost necesară pentru intrarea pe piața comunicațiilor electronice mobile a operatorilor mobili virtuali, în timp ce alte țări au utilizat alte mecanisme prin care s-a încurajat negocierea cu bună credință a unor contracte comerciale între operatorii de rețea mobilă și operatorii mobili virtuali.

Sectorul de comunicații mobile, în particular numărul abonaților la telefonia mobilă, a înregistrat o creștere deosebită atât în România cât și în restul Europei. Politica ANCOM de a încuraja concurența și investițiile în sector, menținând o abordare neutră din punct de vedere tehnologic, a avut o contribuție semnificativă la succesul telecomunicațiilor mobile. Conform Raportului de date statistice privind piața de comunicații electronice pentru perioada 1 iulie – 31 decembrie 2010 realizat de ANCOM, în România existau la 31 decembrie 2010 un număr de 24,6 milioane de utilizatori „activi” la serviciile de telefonie mobilă (număr de cartele SIM valabile) cu o rată de penetrare la 100 locuitori (cartele SIM „active”) de 115%.

Prezența operatorilor mobili virtuali pe piață este apreciată la ora actuală în industria de comunicații mobile europeană ca un factor de creștere pentru operatorii mobili, care nu reușesc să atragă anumite categorii de clienți prin oferta lor clasică.

Atunci când au apărut probleme de concurență pe piața sectorului de comunicații mobile, existența numai a doi sau trei operatori de rețea mobilă într-un anumit stat, autoritățile de reglementare au considerat operatorii mobili virtuali ca fiind o soluție viabilă pentru rezolvarea acestora.<sup>3</sup> Aceste autorități de reglementare (din Olanda, Belgia, Franța) au luat în considerare, la anumite momente de timp (anii 2004-2007), capacitatea unui operator mobil virtual de a aduce un plus de concurență pe piața de comunicații mobile, concurență care să se reflecte asupra nivelului prețurilor cu amănuntul și printr-un plus de inovare, prin noi servicii diferențiate.

Modelul operatorilor mobili virtuali a câștigat popularitate în decursul ultimilor cinci ani. În lume sunt la ora actuală aproximativ 400 de operatori mobili virtuali planificați sau operaționali. Țări precum Olanda (85), Franța (38), Danemarca (15), Germania (71), Marea Britanie (41), Finlanda (10), Norvegia (15), Polonia (10), Letonia (4), Hong Kong, Australia și SUA au printre cei mai mulți operatori mobili virtuali operaționali.<sup>4</sup>

### 3. Definiția operatorilor mobili virtuali (MVNO)

Autoritățile de reglementare din domeniul comunicațiilor electronice au adoptat definiții diverse și diferite cadre de reglementare, care depind în esență de gradul de dependență al operatorilor mobili virtuali față de facilitățile operatorului de rețea mobilă.

Există un consens la nivel internațional, care exprimă faptul că un operator mobil virtual nu poate avea propriile alocări de frecvențe radio. Conceptul de operator mobil virtual implementat pe plan internațional presupune cumpărarea de minute (*airtime*) de trafic la nivel de gros, de la un operator de rețea mobilă și utilizarea lor pentru furnizarea de servicii către proprii clienți.

La nivel național, în conformitate cu prevederile art. 2 alin. (1) lit. l) din Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Reglementare în Comunicații și Tehnologia Informației nr. 2895/ 2007 privind Planul național de numerotație, cu modificările ulterioare, prin furnizor de rețele mobile virtuale (*Mobile Virtual Network Operator - MVNO*) se înțelege furnizorul de servicii de comunicații electronice care nu deține o licență de utilizare a frecvențelor radio, ci furnizează servicii prin utilizarea unor elemente ale altor rețele publice mobile, pe baza unor acorduri încheiate cu operatorii acestor rețele.

**Operatorul de rețea mobilă** deține alocările de frecvențe radio și toată infrastructura de rețea necesară pentru a exploata o rețea mobilă independentă.

Operatorii mobili virtuali pot să furnizeze servicii utilizând oricare din tehnologiile de rețea mobilă pe care le-au implementat operatorii de rețea mobilă: GSM (2G), UMTS (3G) și CDMA (IS-95). În viitor, în urma modificărilor cadrului normativ comunitar și a celui național - LTE-4G sau LTE-Advanced.

#### Întrebarea 1.

**Sunteți de acord cu definiția operatorilor mobili virtuali (MVNO) dată în secțiunea 3 a consultării?**

**Dacă nu, vă rugăm a sugera o definiție alternativă cu justificarea de rigoare.**

<sup>3</sup> **ARCEP** *MVNO Aspects économiques /la modélisation des coûts, Étude pour ARCEP, 2005*

<sup>4</sup> *MVNO List –Telecom paper Directory – February 2011*

#### **4. Tipuri de operatori mobili virtuali**

##### **Poziția operatorilor mobili virtuali în lanțul de valoare operațional al comunicațiilor mobile**

Pe plan internațional furnizorii de rețele mobile virtuale au adoptat, în timp, o poziție în lanțul de valoare operațional al comunicațiilor mobile, între revânzătorii de servicii de comunicații electronice și operatorii de rețea mobilă. Rolul revânzătorilor de servicii mobile este acela de a acționa ca o interfață comercială între operatorii de rețea și clienții finali.

Diferența esențială dintre un operator mobil virtual și un revânzător de servicii mobile constă în gradul mai mare de „proprietate” asupra clienților și elementelor de infrastructură ale rețelei.

Operatorul mobil virtual poate, printre altele, pe baza termenilor din contractul cu operatorul de rețea mobilă care furnizează capacitatea de trafic, să stabilească tarife, să gestioneze facturarea și autentificarea conturilor, să posede propria bază de date clienți și să controleze serviciile de asistență către clienți, distribuția, marca comercială și marketingul.

Un operator mobil virtual, în mod obișnuit, deține și activează propriile cartele SIM și, în unele cazuri, poate primi alocări de resurse de numerotație din partea operatorilor de rețea mobilă sau a autorității de reglementare în comunicații (vezi secțiunea 12 Alocarea numerotației, Portabilitatea, Interconectarea cu alți furnizori de servicii, Roaming din prezenta consultare)<sup>5</sup>.

##### **Diferite tipuri de operatori mobili virtuali**

În general, un operator mobil virtual este o entitate independentă din punct de vedere comercial de operatorul de rețea mobilă, ceea ce îi permite să fixeze propriile tarife. Acesta intervine concentrându-se asupra piețelor pe care desfășoară o activitate de marketing, care îi permite să atragă noi clienți sau clienți deserviți până atunci de operatorii mobili tradiționali sau chiar de alți operatori virtuali mobili.

Se disting astfel, diferite poziționări ale operatorilor mobili virtuali.

##### **Operatorul mobil virtual zis etnic**

Acest tip de furnizor țintește persoane de naționalitate sau origine specifică, frontierii, sau turiștii străini. El se diferențiază propunând tarife agresive către internațional. Grație acestei poziționări acest tip de furnizor obține un venit pe utilizator mai ridicat decât media prin facturarea de apeluri internaționale într-o mai mare proporție.

##### **Operator mobil virtual low-cost**

Acest tip de furnizor se poziționează pe piață cu o ofertă tarifară mai agresivă având în vedere costurile reduse de atragere a clienților și costurile operaționale mai scăzute decât ale unui operator de rețea mobilă.

Strategii diverse permit acestui tip de furnizor atingerea unor obiective de costuri scăzute: atragerea clienților prin canale de comunicare de cost redus (de exemplu *web-ul*), dematerializarea suporturilor administrative (facturarea, procesul de plăți), utilizarea platformelor interactive, menținerea unor costuri structurale foarte reduse.

##### **Operator de licență de marcă (operator de *branding*)**

Acest tip de operator mobil virtual țintește un grup particular de populație sprijinindu-se pe o marcă comercială (*brand*) cunoscută. În această categorie regăsim mărci comerciale din media (radio și

---

<sup>5</sup> **ARCEP** Novembre 2008 : *Consultation publique sur les besoins futures en numéros mobiles et l'ouverture de la tranche 07 au service mobile*

televiziune), marile lanțuri de distribuție, bănci, organisme publice precum poșta, etc. Oferte de servicii cu valoare adăugată complementară pot fi propuse pentru a atrage populația vizată și pentru a ameliora venitul pe abonat: descărcarea de muzică, rezultatele emisiunilor, voturi prin SMS sau bonuri de cumpărare sub formă promoțională.

### Operator mobil virtual pentru întreprinderi

Este un tip de furnizor, care țintește o clientelă de întreprindere și furnizează servicii specifice acestora: tarifyare prin VPN, mesagerie unificată, aplicații diverse (gestiunea stocurilor, gestiunea parcului auto, luarea comenzilor).

### Operator de linii fixe

Deține linii telefonice fixe și încearcă o strategie grație convergenței fix/mobil, propunând un pachet de servicii fix/mobil clienților săi.

Anumiți furnizori de telefonie fixă clasică posedă uneori și o infrastructură mobilă propunând oferte unificate sub aceeași marcă comercială, dar nu se poate vorbi în acest caz de un operator mobil virtual, căci este vorba de același furnizor, chiar dacă el oferă clienților, care aleg a se abona la telefonie fixă și mobilă, anumite avantaje. Această evoluție, destul de recentă, determină ofertele denumite „*quadruple play*”, sau pachete de servicii care includ internet mobil și funcții mai avansate (decât SMS și MMS) de servicii de date.

Aceeași evoluție se constată și la operatorii de cablu clasici (servicii de retransmisie TV), care modernizează rețeaua lor pentru a suporta internetul și telefonia fixă, pentru ca apoi să crească debitele de date la nivelul fibrei optice și care propun de asemenea pachete de servicii ce includ comunicații mobile.

## 5. Comparație a furnizorilor de servicii mobile<sup>6</sup>

Tabelul care urmează prezintă o comparație între modelul de afaceri al revânzătorului de servicii, al operatorului mobil virtual și al operatorului de rețea mobilă.

(Sursa OFCOM 2009)<sup>7</sup>

Elementul de rețea	Revânzător de servicii	Operator mobil virtual	Operator de rețea mobilă
Spectru/rețea	Nu deține	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anumite elemente de rețea pot fi în proprietate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deține licență de utilizare a frecvențelor radio și rețea/infrastructură</li> </ul>
Card SIM	Nu deține SIM-uri proprii	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eliberează SIM-uri și le activează pe rețea</li> <li>Poate deține resurse de numerotație naționale</li> <li>Deține dreptul de a transfera baza de date a clienților</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pune în exploatare propriile SIM-uri</li> <li>Acordă drepturi asupra bazei de date clienți</li> </ul>

<sup>6</sup> ARCEP Le Suivi des Indicateurs Mobiles 2009

<sup>7</sup> OFCOM Statement "Assessment of the UK mobile sector", 2009

<i>Core Network</i>	Platforma de facturare subcontractată	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Platformă de facturare</li> <li>• <i>Home Location Register</i> (HLR) –Registru de localizare</li> <li>• <i>Content hosting</i> (găzduire conținut)</li> <li>• Autentificare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Are în „proprietate” toate elementele rețelelor fixe și rețelelor radio și platformele de servicii</li> </ul>
Formare Prețuri	% comision din partea operatorului de rețea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Independent-liber de a impune tarifele cu amănuntul</li> <li>• Limitat numai de prețurile en gros negociate cu Operatorul de rețea mobilă</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formare prețuri în mod independent</li> </ul>
<i>Branding</i> (Acord de licență de marcă)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O anumită independență, dar marketingul este legat de Operatorul de Rețea Mobilă</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Independent pentru alegerea oricărui segment de marketing din propria inițiativă</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In întregime independent</li> </ul>
Exemple din Marea Britanie	•	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virgin Mobile</li> <li>• Tesco Mobile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orange</li> <li>• O2</li> </ul>

În Anexa 2 a consultării se prezintă, conform *MVNO Database 2011*, o descriere a tipurilor de operatori mobili virtuali folosită în bazele de date internaționale, baze de date care permit și actualizarea listelor cu informații despre operatorii mobili virtuali prezenți în diferite țări de pe glob.<sup>8</sup>

## 6. Relația dintre operatorii mobili virtuali și operatorii de rețea mobilă

În mod tipic, operatorul de rețea mobilă nu interferează în relația dintre un operator mobil virtual și utilizatorul final (de exemplu clienții operatorului Virgin Mobile din Marea Britanie nu cunosc, în general, că apelurile lor sunt transportate prin rețeaua T-Mobile). Astfel, operatorul de rețea mobilă poate pierde o parte din marca sa comercială în dauna operatorului mobil virtual și adesea apare în concurență cu acesta pentru clienți.

Motivația operatorilor de rețea de a purta negocieri comerciale cu operatorii mobili virtuali pentru încheierea unui acord este diversă. Se pot evidenția două motivații principale pentru ca operatorii de rețele mobile să decidă să găzduiască un operator mobil virtual pe rețeaua lor:

<sup>8</sup> *MVNO Database –Telecompaper MVNO List , February 2011*

1. Operatorii de rețea mobilă nu sunt adesea bine reprezentați în toate segmentele potențiale ale clienței. Operatorii mobili virtuali pot ajuta operatorii de rețele mobile să cucerească o piață de nișă cu cerințe speciale, pe care un operator de rețea mobilă nu o țintește în mod normal.
2. Operatorii de rețea mobilă au nevoie de ocuparea capacității de trafic, de produse (servicii) diversificate și de noi segmente de piață. O strategie proprie unui operator mobil virtual poate permite generarea de economii de scară, prin utilizarea mai eficientă a unei rețele de comunicații mobile existente.

În general operatorii de rețea au permis operatorilor mobili virtuali să participe la elaborarea strategiilor care țintesc segmente particulare de clienți, reducerea ratei de migrare a clienților prin stilul de marketing sau participarea la investițiile în rețea.

Pe unele piețe de comunicații mobile este chiar posibil ca un operator mobil virtual să cumpere acțiuni ale unui operator de rețea mobilă - de exemplu în Marea Britanie, Virgin Mobile a cumpărat 50% din O2, iar Tesco, care este un lanț de supermarketuri cu o marcă puternică în Marea Britanie a făcut un joint venture 50:50 cu O2.<sup>9</sup>

## 7. Modelul de afacere al operatorului mobil virtual

Strategiile financiare ale operatorilor mobili virtuali au fost, în cea mai mare parte, dictate de structura de costuri. Un operator mobil virtual poate evita multe dintre costurile fixe ale unui operator de rețea mobilă, precum costurile rezultate ca urmare a deținerii drepturilor de utilizare a frecvențelor radio, costurile legate de infrastructura de rețea și costurile determinate de platformele pentru servicii noi.

Rezultă două avantaje semnificative:

- Niveluri semnificativ mai reduse de cheltuieli de capital;
- Un timp potențial mai scurt pentru recuperarea investițiilor realizate față de un operator de rețea.

Totuși, din cauza faptului că un operator mobil virtual folosește o mare parte a veniturilor sale pentru cheltuielile contractuale fixe, de gros, către operatorul de rețea mobilă, marja operațională la un operator mobil virtual este sensibil mai mică decât aceea a unui operator de rețea mobilă. Rezultă astfel un risc financiar semnificativ pentru modelul de afacere al operatorului mobil virtual: riscul marjelor reduse, dacă prețurile cu amănuntul scad dramatic.

Ca rezultat al caracteristicilor subliniate mai sus, modelul operatorului mobil virtual este privit ca un model economic eficace pentru intrarea târzie pe piață.

## 8. Lanțul de valoare operațional din comunicațiile mobile. Modele de operatori mobili virtuali

Figura 1 prezintă lanțul de valoare pentru furnizarea serviciilor de comunicații mobile care formează baza considerațiilor ulterioare.

Modelul de afacere aplicat în diferite țări este variabil în funcție de condițiile locale și de regimul de reglementare. În timp ce anumiți furnizori au propria infrastructură de rețea de tip *Core network* incluzând aici *Mobile Switching Center (MSC)*, *Home Location Register (HLR)*, facturarea, serviciul clienți, platforme de servicii cu valoare adăugată și sisteme de rețea inteligentă, alți furnizori refac în mod simplu pachetele de servicii ale operatorilor de rețea și eliberează propriile cartele SIM bazându-

<sup>9</sup> **OFCOM** *Communication Market Research, 2009*

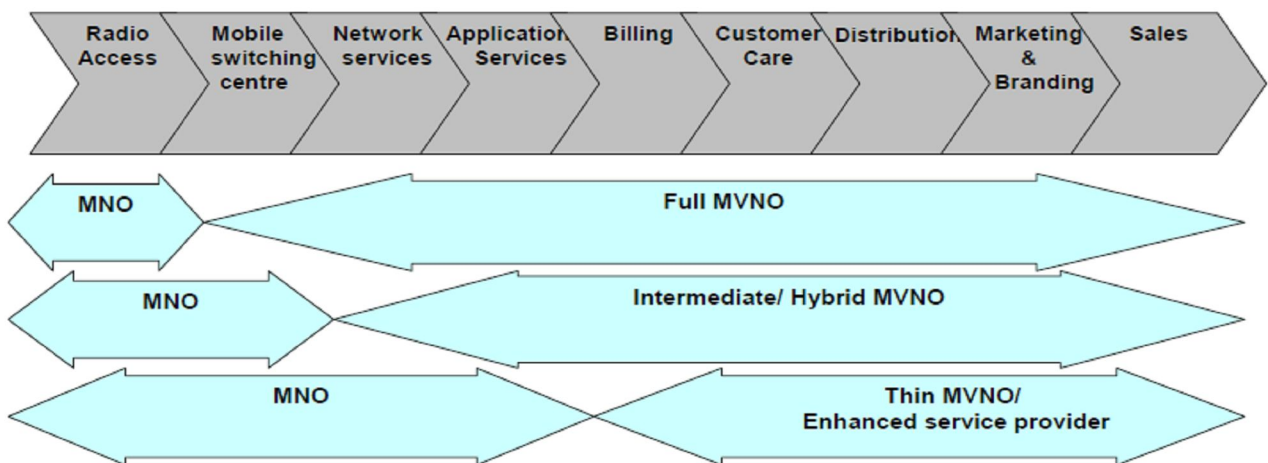


se aproape în întregime pe facilitățile de dotare a rețelei gazdă, cu o diferențiere minimă între produse.

Pe baza modelului de afacere se poate face o categorisire a operatorilor mobili virtuali în trei tipuri:

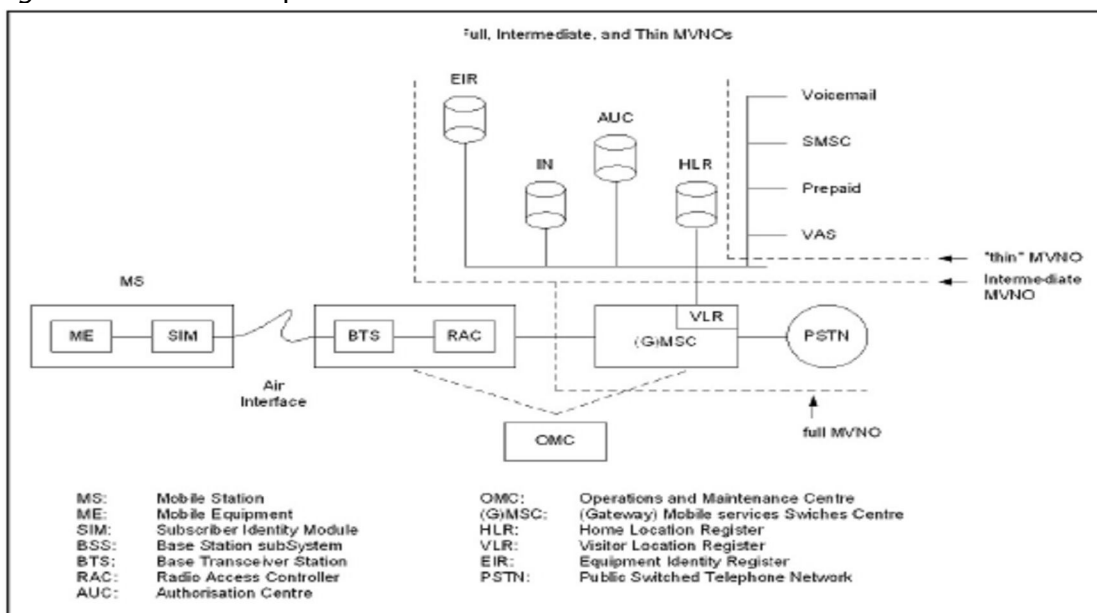
- a) Operator mobil virtual **Complet**, care are propria rețea de transport (*Core Network*) ce include *Mobile Switching Center* (MSC);
- b) Operator mobil virtual **Intermediar**, care cumpără un serviciu de comutație, dar fie asigură propriul *Home Location Register* (HLR) - Registru de localizare, fie partajează cu operatorul de rețea mobilă un HLR operat împreună;
- c) Operator mobil virtual **Simplificat**, care poate furniza servicii de acces și conținut cu aplicații suplimentare. Un operator mobil virtual simplificat mai este denumit și Furnizor de Servicii Extinse.

Figura 1: Lanțul de valoare operațional din comunicațiile mobile. Modele de operatori mobili virtuali



Sursa: Waters and Dodd Consultants (2008)

Figura 2: Modele de operator mobil virtual



Sursa: Waters and Dodd Consultants (2008)

Practica internațională arată că un operator mobil virtual trebuie să aibă libertatea de alegere a propriului model de plan de afacere, bazat pe propria înțelegere a pieței.

Consensul general la care s-a ajuns în cadrul industriei de comunicații mobile pe plan internațional este acela că toate formele de operatori mobili virtuali sunt posibile: operator mobil virtual Complet, Intermediar și Simplificat. Totuși, dat fiind că un operator mobil virtual nu poate avea alocare de spectru radio el nu poate să instaleze o Rețea Radio de Acces – *Radio Access Network* (RAN)/Subsistem Stație de Bază – *Base Station Subsystem* (BSS).

Consultarea propune: operatorii mobili virtuali sunt liberi să-și aleagă modelul de afacere la intrarea în piața națională de comunicații mobile. Totuși un operator mobil virtual nu poate instala propria Rețea Radio de Acces (RAN)/Subsistem Stație de Bază (BSS).

#### **Întrebarea 2.**

**Pornind de la constatările legate de ascensiunea modelelor de operatori mobili virtuali în piețele de comunicații europene<sup>10</sup>, considerați că este momentul adecvat pentru apariția operatorilor mobili virtuali pe piața națională de comunicații electronice?**

**Considerați că lansarea operatorilor mobili virtuali necesită o intervenție de reglementare sau o decizie strategică a operatorilor de rețea mobilă de a acorda acces acestor furnizori în scopul extinderii volumului operațiunilor existente și atingerii segmentelor de piață nedeservite anterior, negociind cu operatorii mobili virtuali un contract, care să acopere toate aspectele tehnice și comerciale privind accesul la rețeaua mobilă?**

**Considerați că există bariere la intrarea pe piață a MVNO?**

**Vă rugăm să elaborați comentariile Dvs. argumentate corespunzător.**

#### **Întrebarea 3.**

**În ce măsură sunteți de acord cu recomandarea ca un operator mobil virtual să poată adopta oricare dintre modelele permise de lanțul de valoare operațional mobil (Complet, Intermediar, Simplificat)?**

### **9. Cadrul de reglementare**

Pentru apariția operatorilor mobili virtuali pe o piață națională de comunicații mobile, pe plan internațional, practica de reglementare a fost diferită.

În Uniunea Europeană, cadrul de reglementare din domeniul comunicațiilor electronice permite apariția operatorilor mobili virtuali, neexistând însă o legislație comunitară specifică care să trateze, în mod particular, operatorii mobili virtuali. În ciuda unui răspuns pozitiv pentru introducerea acestor furnizori, primit din partea sectorului de comunicații mobile, Uniunea Europeană nu a considerat necesar să reglementeze, în mod separat, acest segment de activitate din domeniul comunicațiilor electronice.

Cadrul de reglementare a operatorilor mobili virtuali diferă substanțial pe plan internațional: în timp ce în Danemarca, Irlanda și Franța<sup>11</sup> au fost adoptate măsuri de reglementare specifice pentru operatorii

<sup>10</sup> **Telecompaper MVNO-list 02.2011** (ex. Operatorul ORANGE are relații cu 11 MVNO în Franța, cu 8 MVNO în Spania, cu 9 MVNO în Marea Britanie, cu 3 MVNO în Elveția, cu 2 MVNO în Polonia); (operatorul Vodafone are relații cu 16 MVNO în Germania, cu 6 MVNO în Italia, 12 MVNO în Franța, 11 MVNO în Olanda; 13 MVNO în Marea Britanie, 5 MVNO în Malta, etc.)

mobili virtuali, care obligă operatorii de rețele mobile să încheie contracte cu operatorii virtuali, alte state au utilizat mecanisme prin care s-a încurajat negocierea cu bună credință a unor contracte comerciale între operatorii de rețea mobilă și operatorii mobili virtuali. Astfel, state precum SUA, Marea Britanie, Australia și Noua Zeelandă nu au impus obligații de acces operatorilor mobili virtuali, iar apariția acestora este socotită un progres natural al pieței de comunicații mobile.

Studiile internaționale<sup>12</sup> consideră că disponibilitatea operatorilor de rețea mobilă de a asigura accesul în rețeaua proprie în mod voluntar a operatorilor mobili virtuali depinde de două aspecte: (i) nivelul concurenței și (ii) gradul de diferențiere al produselor. Drept observație generală se apreciază că operatorul de rețea mobilă va acorda în mod voluntar acces la rețeaua sa dacă serviciile oferite de operatorul mobil virtual solicitant sunt suficient de diferențiate, având în vedere faptul că în situația unui grad mai înalt de diferențiere a produselor veniturile obținute depășesc efectele datorate concurenței.

În al 15-lea Raport al Comisiei Europene privind piața unică a Comunicațiilor Electronice<sup>13</sup>-*Staff working document, Section Mobile implementation* se menționează: „Piața privind accesul mobil și originarea apelurilor în rețelele publice de telefonie mobilă este reglementată numai în trei state membre ale UE. În Cipru, la revizuirea analizei de piață Autoritatea de Reglementare a menținut remediile impuse în prima rundă de analiză operatorului mobil cu SMP și a introdus obligația de acces a operatorilor mobili virtuali. Spania nu a revizuit piața privind accesul și originarea apelurilor în rețelele publice de telefonie mobilă, dar urmând obligațiile de acces impuse de Autoritatea de Reglementare asupra a trei operatori mobili în prima analiză de piață din anul 2006, la ora actuală mai mulți operatori mobili virtuali furnizează servicii mobile în piața comunicațiilor mobile. În Slovenia Comisia Europeană a aprobat planul Autorității de Reglementare de a cere celui mai mare operator mobil sloven să furnizeze acces la rețeaua sa la prețuri reglementate.”

În România, analizele efectuate de ANCOM în vederea identificării piețelor relevante de gros sau cu ocazia elaborării documentului de Strategie de reglementare 2007-2010 au arătat că piața de gros a accesului și originării apelurilor în rețelele publice de telefonie mobilă prezintă caracteristicile unei piețe dinamice, în schimbare, astfel încât, nu au fost identificați operatori cu putere semnificativă pe această piață și, în consecință nu au fost impuse obligații privind originarea apelurilor în rețelele mobile de telefonie.

Furnizorii pot să negocieze termenii comerciali ai acordului cu operatorul de rețea mobilă, fără o intervenție din partea autorității de reglementare. Intervenția din partea autorității de reglementare poate fi avută în vedere numai în cazul în care pe piața de comunicații mobile nu există suficientă concurență.

O negociere comercială poate fi posibilă pe termen scurt (operatorii de rețele mobile dorind să-și îmbunătățească gradul de utilizare a rețelelor) dar pe termen lung operatorii de rețele mobile pot crește bariera prețurilor pentru a îndepărta operatorii mobili virtuali de pe piața de comunicații mobile și a obține veniturile operatorilor mobili virtuali. Drept urmare se poate ajunge la elaborarea unui Ghid cu condiții de acces la rețeaua mobilă, care să fie respectate atât de operatorii de rețea mobilă, cât și de operatorii mobili virtuali și care să asigure succesul pe termen lung al oricărui model de operator mobil virtual.

---

<sup>11</sup> **ARCEP** *Décision 2010-0043 Annexe1 Cahier de charges précisant les conditions d'utilisation des fréquences autorisées dans les bandes 900 MHz et 2,1 GHz ; 6.2 Relations avec les fournisseurs de services-MVNO*

<sup>12</sup> **Analysis Mason** " *Assessment of the UK mobile sector*", *Final report for OFCOM 28 August 2008*

<sup>13</sup> **COM (2010) 253** *Raport de activitate privind piața unică europeană a Comunicațiilor Electronice (2009) (al 15-lea Raport)*

Un punct de vedere susținut de părțile interesate din cadrul piețelor de comunicații mobile este acela că, în funcție de modelul de afaceri ales de operatorii mobili virtuali, bazat pe existența facilităților de rețea, conformitatea cu reglementările care se aplică operatorului de rețea mobilă trebuie aplicată în aceeași manieră și operatorului mobil virtual. Aceasta poate acoperi aspecte precum parametrii de calitate a serviciului QoS (*Quality of Service*), ai facturării (*QoS parameters of billing*), relațiile cu clienții (*customer care*), stabilirea tarifelor și, de asemenea, parametrii tehnici relevanți bazați pe standarde tehnice aplicabile rețelelor de comunicații mobile.

În cazul în care un operator mobil virtual vrea să intre pe piață pe baza unor termeni negociați din punct de vedere comercial, acesta va semna un acord cu operatorul de rețea mobilă partener. Acordul va arăta cu claritate împărțirea responsabilităților de natură tehnică și comercială între operatorul de rețea mobilă și operatorul mobil virtual.

Consultarea propune: având în vedere practica internațională de pe piața comunicațiilor mobile și pe baza recomandărilor Uniunii Europene privind cele mai bune practici în materie de autorizare a rețelelor și serviciilor, modelul comercial ce acoperă natura relațiilor dintre părți, inclusiv acordul dintre operatorul de rețea mobilă și operatorii mobili virtuali, rămân la latitudinea forțelor pieței.

#### **Întrebarea 4.**

**(I) Vă rugăm să comentați asupra cadrului de reglementare aplicabil operatorilor mobili virtuali, în contextul pieței românești de comunicații mobile.**

**(II) Ce fel de condiții ar trebui respectate de operatorii de rețea mobilă, astfel ca operatorii mobili virtuali să opereze efectiv și eficient pe piața de comunicații mobile națională?**

**Vă rugăm să elaborați comentariile dvs. cu argumentarea corespunzătoare.**

### **10. Probleme de reglementare. Autorizarea operatorilor mobili virtuali**

În conformitate cu prevederile art. 4 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 79/2002 privind cadrul general de reglementare a comunicațiilor, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 591/2002, cu modificările și completările ulterioare, furnizarea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice este liberă și se face în condițiile regimului de autorizare generală.

Astfel, activitățile care vor fi desfășurate de un operator mobil virtual vor trebui să respecte atât prevederile cadrului legislativ primar, menționat mai sus, cât și pe cele ale Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 338/2010 privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea rețelelor și a serviciilor de comunicații electronice.

Pentru protejarea interesului consumatorilor este esențial ca operatorul mobil virtual să fie supus la anumite termene și condiții pentru furnizarea serviciului, respectând totodată condițiile din autorizarea generală pe care trebuie să le îndeplinească un furnizor de servicii de comunicații electronice, inclusiv cerințele referitoare la securitatea serviciilor de comunicații electronice, interceptarea comunicațiilor, tratarea apelurilor de urgență la 112 și alte probleme de siguranță națională.

Regimul de autorizare generală este deschis tuturor participanților de pe piața comunicațiilor electronice garantând condiții concurențiale egale pentru diferiții actori din lanțul de valoare operațional al comunicațiilor mobile.

Gama sau tipurile de operatori mobili virtuali așa cum au fost descrise în secțiunea 3 a consultării este foarte largă: de la cea mai simplă formă - operator mobil virtual Simplificat, la cea mai complexă – operatorul mobil virtual Complet, care reprezintă echivalentul unui operator de rețea mobilă pentru o arie de serviciu specificată și cu singura excepție care privește spectrul de frecvențe radio ce nu se alocă operatorilor mobili virtuali.

O parte dintre problemele operatorilor mobili virtuali ar putea fi abordate pe baza termenilor și condițiilor din licențele de utilizare a frecvențelor radio existente pentru operatorii de rețea mobilă.

#### Aria de serviciu autorizată:

Un operator mobil virtual poate oferi servicii oriunde în cadrul ariei de serviciu licențiată a operatorului de rețea mobilă partener, așa cum se specifică în contractul dintre aceștia. Practica arată că, în general, un operator mobil virtual nu furnizează servicii de comunicații electronice în întreaga arie de serviciu a operatorului de rețea mobilă partener.

#### Durata și condițiile care guvernează încetarea furnizării serviciilor de comunicații electronice de către un operator mobil virtual:

Durata de valabilitate a licenței de utilizare a frecvențelor radio deținută de un operator de rețea mobilă este elementul esențial în jurul căruia acesta poate să aibă în vedere furnizarea de servicii de comunicații electronice către utilizatorii finali. Cu alte cuvinte, contractul de natură comercială între operatorul mobil virtual și operatorul de rețea mobilă trebuie să se circumscrie perioadei de valabilitate a licenței de utilizare a frecvențelor radio acordate acestuia din urmă. De asemenea, dacă din anumite motive licența de utilizare a frecvențelor radio deținută de operatorul de rețea mobilă va înceta înainte de termen, atunci operatorul mobil virtual va trebui să identifice alte soluții pentru a continua furnizarea de servicii de comunicații electronice către utilizatorii finali.

#### **Întrebarea 5.**

**Vă rugăm să comentați asupra recomandărilor privind aria de serviciu a operatorilor mobili virtuali și asupra legăturii dintre durata de valabilitate a licenței de utilizare a frecvențelor radio acordată operatorului de rețea mobilă și durata posibilă pentru operatorul mobil virtual de furnizare a serviciilor de comunicații electronice către utilizatorii finali.**

### **11. Numărul de operatori mobili virtuali atașați unui operator de rețea mobilă**

Cea mai mare parte a analizelor și rapoartelor asupra operatorilor mobili virtuali<sup>14</sup> susțin punctul de vedere care nu impune restricții privind numărul de operatori mobili virtuali atașați la un operator de rețea mobilă partener. Menținând principiul de a nu exista restricții asupra numărului de furnizori pe o rețea mobilă se estimează că mediul va fi mai concurențial datorită dinamicii de piață crescute, creștere determinată de numărul mare de operatori mobili virtuali care intră pe piață, supraviețuiesc și în final se dezvoltă. Aceeași dinamică de piață generează achiziții și consolidări în rândul acestora.

Experiența internațională arată că un operator de rețea mobilă este capabil de a susține mai mulți operatori mobili virtuali, iar în Europa sunt operatori de rețea mobilă care au parteneriate cu mai mult de 10 astfel de furnizori (ex. la 02.02.2011 Orange-Franța are 11 operatori mobili virtuali, E-Plus Germania are 19, KPN-Olanda are 45, Telia Sonera-Suedia are 10)<sup>15</sup>. Așa cum s-a prezentat în secțiunile anterioare ale consultării, operatorii mobili virtuali se pot focaliza pe un segment particular de clienți într-o zonă specifică. Spectrul de frecvențe deținut, capacitatea rețelei pentru un operator de

<sup>14</sup> *MVNO Directory 2009*

<sup>15</sup> *Telecompaper Mobile MVNO List 02.02.2011*

rețea mobilă precum și capacitățile operaționale și financiare ar putea limita însă numărul de operatori mobili virtuali, care se pot atașa la un operator de rețea mobilă.

#### **Întrebarea 6.**

**Considerați că numărul de operatori mobili virtuali atașați unui operator de rețea mobilă trebuie restricționat?**

**Vă rugăm să elaborați comentariul dvs. împreună cu argumentarea corespunzătoare.**

### **12. Activități specifice ale unui operator mobil virtual**

Datorită faptului că operatorul mobil virtual este un furnizor de servicii, unele dintre serviciile operatorului de rețea mobilă pot fi trecute către operatorul mobil virtual. Serviciile vor fi diferite în funcție de natura infrastructurii de rețea desfășurată de operatorul mobil virtual.

Activitățile specifice unui operator de rețea mobilă includ facturarea, service și relații clienți, cerințe privind securitatea națională (interceptarea comunicațiilor conform legii), calitatea serviciului, accesul la serviciile de urgență, verificarea abonaților, serviciile de informare privind abonații, portabilitatea numerelor, controlul comunicațiilor comerciale nesolicitate, tarifare etc.

Indiferent de tipul de operator mobil virtual există trei tipuri de activități de bază care sunt, la modul general, realizate de acesta:

- Atragerea de clienți (verificarea abonaților)
- Administrarea clienților (service-relații clienți, facturarea, tarifarea, controlul comunicațiilor nesolicitate)
- Furnizarea serviciului

Pe măsura trecerii de la un operator mobil virtual simplu la unul complet, numărul activităților specifice de serviciu va crește, dar, în general evoluția unui operator mobil virtual este dependentă de modelul funcțional ales și de natura infrastructurii desfășurate.

Practica a arătat că activități specifice ale operatorului de rețea mobilă precum tarifarea, facturarea, relații cu clienți, calitatea serviciului, cerințe de siguranță națională (interceptarea comunicațiilor), implementarea reglementărilor și conformitatea cu acestea, ori raportările de date statistice către autoritatea de reglementare pot fi trecute către operatorul mobil virtual.

Serviciile operatorilor mobili virtuali fiind dependente de tipul de model ales, la nivel minim se vor asigura servicii precum relații cu clienții, inclusiv tratarea reclamațiilor, tarifarea și facturarea, iar la nivel maxim activitățile specifice vor fi aceleași cu ale unui operator de rețea mobilă, exceptând obligațiile de instalare a rețelei de acces mobile.

Operatorul mobil virtual va fi direct responsabil pentru:

- Atragerea clienților, administrarea clienților și tratarea reclamațiilor
- Atingerea parametrilor de calitate a serviciului, prescriși de standarde
- Conformarea cu cerințele de facturare și măsurare descrise de standarde precum și respectarea cerințelor de raportare statistică.

**Întrebarea 7.**

**Care ar trebuie să fie, în opinia Dvs., activitățile specifice ale celor trei modele de operatori mobili virtuali?**

**Vă rugăm a lista aceste activități împreună cu justificarea adecvată.**

### **13. Alocarea Numerotației, Portabilitatea Numerelor, Interconectarea cu alți furnizori de servicii și Roaming**

Operatorii mobili virtuali furnizează servicii de comunicații electronice cu condiția respectării regimului de autorizare generală, precum și în baza unui acord/contract comercial încheiat cu operatorul de rețea mobilă, act care include și clauze de ieșire din asemenea acorduri. Din astfel de motive alocarea resursei de numerotație și problema portabilității numerelor devine importantă.

În practică, la începutul apariției operatorilor mobili virtuali, numerotația a fost alocată acestora de către operatorul de rețea mobilă din blocurile de numere alocate de către autoritatea de reglementare, dar la ora actuală există unii operatori mobili virtuali care au alocată propria gamă de numere.

Spre exemplu în Marea Britanie<sup>16</sup> unde piața serviciilor mobile este evaluată ca fiind matură, dintre furnizorii de rețele mobile virtuale mai semnificativi pe piața de comunicații mobile, un număr de doi furnizori au avut alocată propria gamă de numerotație de către autoritatea de reglementare - OFCOM, dar nu au primit numere de rutare pentru portabilitate. În Franța, autoritatea de reglementare - ARCEP a rezervat, după consultarea operatorilor pieței de comunicații mobile, o serie de resurse suplimentare de numerotație din gama care începe cu 07, pentru necesități viitoare, în special pentru noi tipuri de servicii, pentru a conserva separația dintre serviciile la puncte fixe și cele la puncte mobile sau în cazul epuizării resurselor de numerotație din domeniul 06.<sup>17</sup> ARCEP a asignat aceste resurse de numerotație atât operatorilor de rețea mobilă cât și operatorilor mobili virtuali. Din analiza planului de numerotație existent la nivelul anului 2009 în Franța reiese că numerele din gama care începe cu 07 sunt atribuite celor trei operatori mobili (72 milioane numere) și unui număr de 6 operatori mobili virtuali (5,1 milioane numere). Prefixe pentru portabilitatea mobilă și resurse pentru roaming-ul internațional au fost alocate numai operatorilor mobili.

Introducerea portabilității numerelor are, de asemenea, impact asupra politicii de alocare a numerotației pentru operatorii mobili virtuali. Dacă acești furnizori devin entități separate pentru alocarea numerotației, numărul de operatori care vor interacționa cu baza de date centralizată pentru portabilitatea numerelor va crește semnificativ. Aceasta poate duce la creșterea complexității sistemului care asigură portabilitatea numerelor. Factorii menționați mai sus duc la concluzia că este mai bine ca operatorii mobili virtuali să utilizeze numerotația alocată operatorilor de rețea mobilă parteneri, în care caz responsabilitatea portării numerelor revine operatorului de rețea mobilă partener.

Un operator mobil virtual negociază și semnează un acord cu un operator de rețea mobilă pentru transportul apelurilor originare de abonații săi și pentru terminarea apelurilor acestora. Practica internațională a arătat că este mai bine ca operatorii mobili virtuali să opereze folosind acorduri de interconectare și de roaming cu operatorul de rețea mobilă partener. Dacă unui operator mobil virtual nu i se va permite să aibă acorduri de interconectare și de roaming cu alți operatori, el va trebui să folosească acordurile de interconectare și de roaming ale operatorului de rețea mobilă partener.

<sup>16</sup> OFCOM Communication Market Report 2009 ; Section 3 Telecom

<sup>17</sup> ARCEP Décision 2009-0406 relative à l'ouverture de la tranche de numéros commençant par 07 ; Sous-plan en métropole

O primă variantă reținută de ANCOM din analiza practicii europene referitoare la operatorii mobili virtuali: alocarea numerotației, portabilitatea numerelor, interconectarea cu alți furnizori de servicii și roaming-ul internațional ar putea fi asigurate de către operatorul de rețea mobilă partener; pentru alocarea unor noi blocuri de numere către operatorii de rețea mobilă, abonații operatorilor mobili virtuali vor fi luați în calculul de necesitate pentru alocarea unor noi tranșe de numerotație.

În România, în conformitate cu prevederile Deciziei președintelui ANRCTI nr. 2895/2007 operatorii mobili virtuali pot solicita alocarea unor resurse de numerotație specifice și anume numerotație non-geografică din subdomeniul OZA = 070 a Planului național de numerotație (PNN). Subdomeniul OZA = 070 din PNN face parte din domeniul aferent serviciilor de comunicații electronice la puncte mobile. Potrivit art. 5 alin. (1) lit. e) din Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Reglementare în Comunicații și Tehnologia Informației nr. 2896/2007 privind procedura de solicitare și emitere a licențelor de utilizare a resurselor de numerotație, cu modificările și completările ulterioare, în vederea alocării de resurse de numerotație, pe lângă cerințele generale, aplicabile oricărei solicitări de resurse de numerotație, operatorii mobili virtuali trebuie să probeze începerea negocierilor relevante cu un furnizor de rețele publice mobile cu privire la furnizarea accesului la rețeaua acestuia.

Subdomeniul de numerotație OZA = 070 conține 10.000.000 de numere, cu blocuri de 100.000 de numere non-geografice destinate operatorilor mobili virtuali (MVNO).

În planul tehnic nu sunt însă prevăzute resursele necesare pentru funcționarea operatorilor de rețele mobile virtuale: prefixele pentru portabilitatea mobilă și resursele pentru roaming internațional.

În concluzie, existența subdomeniului de numerotație OZA = 070, având resurse de numerotație dedicate operatorilor mobili virtuali, reprezintă o altă variantă: operatorul mobil virtual beneficiază de resurse de numerotație proprii, putând astfel să-și diferențieze mai clar serviciile de cele ale operatorului de rețea. Totuși, cerințele privind portabilitatea numerelor, interconectarea cu alți furnizori de servicii și asigurarea roaming-ului internațional trebuie să fie asigurate de operatorul mobil virtual de la intrarea sa pe piața de comunicații. Până la data prezentei consultări, ANCOM nu a alocat tranșe de numere din subdomeniul 070.

#### **Întrebarea 8.**

**ANCOM supune consultării cele două variante referitoare la alocarea numerotației pentru operatorii mobili virtuali, sintetizate din analiza practicii europene și din prevederile PNN:**

**a) alocarea numerotației, portabilitatea numerelor, interconectarea cu alți furnizori de servicii și roaming-ul să fie asigurate pentru operatorii mobili virtuali de către operatorul de rețea mobilă partener.**

**b) alocarea către operatorii mobili virtuali a blocurilor de numere din tranșele de numere disponibile (070 XXXXXX) cu asigurarea cerințelor legate de portabilitatea numerelor, interconectarea cu alți furnizori și a roaming-ului internațional, de către operatorul mobil virtual.**

**Vă rugăm să comentați asupra acestor două variante cu argumentarea corespunzătoare.**

#### **14. Terminarea/suspendarea acordului dintre operatorul mobil virtual și operatorul de rețea mobilă și protecția utilizatorilor**

Din analiza obstacolelor care împiedică dezvoltarea operatorilor mobili virtuali în piața comunicațiilor mobile a rezultat că în multe cazuri condițiile de găzduire oferite de către operatorul de rețea sunt restrictive, ceea ce limitează posibilitățile de evoluție a operatorilor mobili virtuali.



Problemele legate de funcționarea unui operator mobil virtual pe rețeaua operatorului de rețea mobilă și cerințele de conectivitate ale operatorului de rețea mobilă pentru asigurarea traficului operatorului mobil virtual pot viza: interconectarea inițială, creșterea traficului de interconectare, tarifele pe porturi, terminarea apelurilor, apeluri *on net*, *off net*. Aceste probleme ar putea fi abordate pe baza reglementărilor relevante și condițiilor din licență.

De asemenea, există posibilitatea apariției unor litigii între operatorul de rețea mobilă și operatorul mobil virtual în decursul perioadei de operare. Într-un asemenea caz apare necesitatea de a proteja utilizatorii deserviți de operatorul mobil virtual. Acordul dintre operatorul mobil virtual și operatorul de rețea mobilă partener va trebui să conțină prevederi referitoare la protejarea intereselor acestora. Clienții nu trebuie să fie afectați de apariția unei dispute între furnizorul mobil virtual și operatorul de rețea mobilă partener.

În cazul încetării acordului dintre un operator mobil virtual și operatorul de rețea mobilă partener, clienții vor fi notificați din timp. Clienții care doresc a fi portați la un alt operator mobil virtual sau la alt operator de rețea mobilă vor avea posibilitatea să realizeze acest lucru.

Din analizele efectuate asupra încetării acordului comercial, urmare a faptului că un operator mobil virtual tratează clienții în mod direct și independent, operatorul de rețea mobilă nu poate fi forțat să preia clienții operatorului mobil virtual, respectând termenii și condițiile acordate acestora de MVNO.

#### **Întrebarea 9.**

**Care considerați că este cea mai bună cale de a proteja utilizatorii în ceea ce privește continuitatea serviciului și aplicarea planului tarifar:**

- (I) În caz de dispută între operatorul mobil virtual și operatorul de rețea mobilă partener,**
- (II) În cazul în care operatorul mobil virtual încetează furnizarea serviciilor.**

## **15. Fuziunea**

Posibilele situații sunt reprezentate de fuziunea a doi operatori mobili virtuali în aceeași arie de serviciu și de fuziunea unui operator mobil virtual cu un operator de rețea mobilă în aceeași arie de serviciu.

O achiziție sau fuziune a unui operator mobil virtual de către o altă companie poate avea loc, în anumite condiții, cu consultarea prealabilă a operatorului de rețea mobilă cu care lucrează și este necesar a se asigura că nu este influențată negativ concurența.<sup>18</sup> Consiliul Concurenței se pronunță, în general, atât asupra problemelor de concurență generate de fuziunea a doi operatori mobili virtuali, cât și asupra problemelor de concurență ce pot fi anticipate referitor la apariția unor noi furnizori ca urmare a fuzionării dintre societăți cu o marcă comercială (*brand*) puternică ori rețele de distribuție naționale și un operator de rețea mobilă.

Fuziunea unui operator mobil virtual cu operatorul de rețea mobilă partener sau cu un alt operator mobil virtual, partener al aceluiași operator de rețea mobilă, să fie analizată, dacă este cazul, în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare. Problemele de concurență care pot fi generate de

<sup>18</sup> Vezi *Communiqués de L'Autorité de la concurrence française de 28 janvier 2011 ; L'Autorité de la concurrence autorise la création par La Poste et SFR, d'une entreprise commune active sur le marché de détail de la téléphonie mobile en France.*

fuziunea a doi operatori mobili virtuali sau de achiziția unui operator mobil virtual de către o altă entitate pot fi supuse analizei Consiliului Concurenței.

**Întrebarea 10.**

**Care pot fi liniile directoare specifice pentru fuziunea și achiziționarea operatorilor mobili virtuali?**

**Vă rugăm elaborați comentariile dvs. împreună cu argumentarea corespunzătoare.**

## **16. Calitatea serviciului**

În general un operator mobil virtual este responsabil pentru atragerea clienților, facturarea și relațiile cu aceștia. Serviciile sunt oferite de acesta prin acord semnat cu operatorul de rețea mobilă partener. Totuși, în ceea ce privește masa de abonați, operatorul mobil virtual este furnizorul care oferă serviciul sub propria marcă comercială și în acest mod devine responsabil pentru asigurarea Calității Serviciului (QoS) către proprii abonați. Pentru atingerea obiectivelor de Calitate a Serviciului este necesar ca operatorul mobil virtual să aibă anumite acorduri de nivele de calitate a serviciului SLA-*Service Level Agreements* cu operatorul de rețea mobilă partener.

**ANCOM consideră că responsabilitatea pentru Calitatea Serviciului către clienți va rămâne în sarcina operatorului mobil virtual. Reglementările adoptate de ANCOM în domeniul asigurării Calității Serviciului (QoS) și standardele europene recomandate se vor aplica atât operatorilor de rețele mobile, cât și operatorilor mobili virtuali.**

## **17. Tarife**

Pachetele de servicii cu tarife reduse și diversificate reprezintă factori cheie pentru succesul operatorilor mobili virtuali în cele mai multe țări. Tarifarea reprezintă aplicația cheie pe care se concentrează un operator mobil virtual pentru a dezvolta planul său de afaceri. Operatorul de rețea mobilă partener care vinde en gros minute de trafic (*airtime*) pentru a fi folosite de operatorul mobil virtual nu intervine în determinarea tarifelor cu amănuntul oferite de acesta abonaților săi decât prin tarifele de gros oferite: tarife acces/originare apeluri, tarife terminare apeluri, tarife roaming.

Consultarea recomandă:

**Operatorul mobil virtual va fi direct responsabil cu problemele de tarifare pentru serviciile oferite abonaților săi.**

**Întrebarea 11.**

**Alte probleme relevante pe care le doriți să le supuneți analizei sau alte comentarii cu prilejul consultării preliminare privind condițiile existenței operatorilor mobili virtuali pe piața națională de comunicații mobile.**

ANCOM invită toate persoanele interesate să transmită până cel târziu la data de 06 august 2011 răspunsurile la întrebările adresate în prezentul chestionar. Răspunsurile pot fi transmise prin poștă, la sediul ANCOM din str. Delea Nouă nr. 2, sector 3, București, România, pot fi depuse la registratura ANCOM, pot fi transmise la adresa de poștă electronică [consultare@ancom.org.ro](mailto:consultare@ancom.org.ro) sau la numărul de fax +40.372.845.402.

*DATELE DE IDENTIFICARE ALE RESPONDENTULUI*

*Compania*

.....

*Numele*

.....

*Prenumele*

.....

*Funcția*

.....

*E-mail*

.....

*Telefon*

.....

*Adresă*

*poștală*

.....

**Anexa 1** Sumarul întrebărilor adresate sectorului de comunicații electronice în procedura de Consultare privind furnizarea rețele mobile virtuale pe piața națională de comunicații electronice.

**Anexa 2** Pentru înțelegerea lanțului de valoare al furnizorilor de rețele mobile virtuale, Anexa 2 prezintă **Categoriile de operatori de rețea mobilă și de MVNO.**

Sumarul întrebărilor adresate sectorului de comunicații electronice în procedura de Consultare privind furnizarea de rețele mobile virtuale pe piața națională de comunicații electronice

**Întrebarea 1.**

Sunteți de acord cu definiția operatorului mobil virtual dată în secțiunea 3 a consultării? Dacă nu, vă rugăm a sugera o definiție alternativă cu justificarea de rigoare.

**Întrebarea 2.**

Pornind de la constatările legate de ascensiunea modelelor de operatori mobili virtuali în piețele de comunicații europene<sup>19</sup>, considerați că este momentul adecvat pentru apariția operatorilor mobili virtuali pe piața națională de comunicații electronice?

Considerați că lansarea operatorilor mobili virtuali necesită o intervenție de reglementare sau o decizie strategică a operatorilor de rețea mobilă de a acorda acces acestor furnizori în scopul extinderii volumului operațiunilor existente și atingerii segmentelor de piață nedeservite anterior, negociind cu operatorii mobili virtuali un contract, care să acopere toate aspectele tehnice și comerciale privind accesul la rețeaua mobilă?

Considerați că există bariere la intrarea pe piață a MVNO?

Vă rugăm să elaborați comentariile Dvs. argumentate corespunzător.

**Întrebarea 3.**

În ce măsură sunteți de acord cu recomandarea ca un operator mobil virtual să poată adopta oricare dintre modelele permise de lanț de valoare operațional mobil (Compleț, Intermediar, Simplificat)?

**Întrebarea 4.**

(I) Vă rugăm să comentați asupra cadrului de reglementare aplicabil operatorilor mobili virtuali, în contextul pieței românești de comunicații mobile.

(II) Ce fel de condiții ar trebui respectate de operatorii de rețea mobilă, astfel ca operatorii mobili virtuali să opereze efectiv și eficient pe piața de comunicații mobile națională?

Vă rugăm să elaborați comentariile dvs. cu argumentarea corespunzătoare.

**Întrebarea 5.**

Vă rugăm să comentați asupra recomandărilor privind aria de serviciu a operatorilor mobili virtuali și asupra legăturii dintre durata de valabilitate a licenței de utilizare a frecvențelor radio acordată operatorului de rețea mobilă și durata posibilă pentru

<sup>19</sup> *Telecompaper MVNO-list 02.2011* (ex. Operatorul ORANGE are relații cu 11 MVNO în Franța, cu 8 MVNO în Spania, cu 9 MVNO în Marea Britanie, cu 3 MVNO în Elveția, cu 2 MVNO în Polonia); (operatorul Vodafone are relații cu 16 MVNO în Germania, cu 6 MVNO în Italia, 12 MVNO în Franța, 11 MVNO în Olanda; 13 MVNO în Marea Britanie, 5 MVNO în Malta, etc.)

**operatorul mobil virtual de furnizare a serviciilor de comunicații electronice către utilizatorii finali.**

**Întrebarea 6.**

**Considerați că numărul de operatori mobili virtuali atașați unui operator de rețea mobilă trebuie restricționat?**

**Vă rugăm să elaborați comentariul dvs. împreună cu argumentarea corespunzătoare.**

**Întrebarea 7.**

**Care ar trebuie să fie, în opinia Dvs., activitățile specifice ale celor trei modele de operatori mobili virtuali?**

**Vă rugăm a lista aceste activități împreună cu justificarea adecvată.**

**Întrebarea 8.**

**ANCOM supune consultării cele două variante referitoare la alocarea numerotației pentru operatorii mobili virtuali, sintetizate din analiza practicii europene și din prevederile PNN:**

**a) alocarea numerotației, portabilitatea numerelor, interconectarea cu alți furnizori de servicii și roaming-ul să fie asigurate pentru operatorii mobili virtuali de către operatorul de rețea mobilă partener.**

**b) alocarea către operatorii mobili virtuali a blocurilor de numere din tranșele de numere disponibile (070 XXXXXX) cu asigurarea cerințelor legate de portabilitatea numerelor, interconectarea cu alți furnizori și a roaming-ului internațional, de către operatorul mobil virtual.**

**Vă rugăm să comentați asupra acestor două variante cu argumentarea corespunzătoare.**

**Întrebarea 9.**

**Care considerați că este cea mai bună cale de a proteja utilizatorii în ceea ce privește continuitatea serviciului și aplicarea planului tarifar:**

**(I) În caz de dispută între operatorul mobil virtual și operatorul de rețea mobilă partener,**

**(II) În cazul în care operatorul mobil virtual încetează furnizarea serviciilor.**

**Întrebarea 10.**

**Care pot fi liniile directe specifice pentru fuziunea și achiziționarea operatorilor mobili virtuali?**

**Vă rugăm elaborați comentariile dvs. împreună cu argumentarea corespunzătoare.**

**Întrebarea 11.**

**Alte probleme relevante pe care le doriți a le supune analizei sau alte comentarii cu prilejul consultării preliminare privind condițiile existenței operatorilor mobili virtuali pe piața națională de comunicații mobile.**

## Categoriile de operatori de rețea mobilă și de MVNO <sup>20</sup>

### Mobile Network Operator (MNO) - Operator de Rețea Mobilă

Un operator tradițional de rețea mobilă ce deține o licență de utilizare a frecvențelor radio, de o infrastructură mobilă proprie și de o relație directă cu clienții finali. Un operator de rețea mobilă poate realiza rutarea în rețea și în mod uzual are acorduri de roaming cu operatorii de rețea mobilă din alte țări. Un operator de rețea mobilă poate produce și distribui en gros, de exemplu, minute de trafic pentru convorbiri de voce, mesaje SMS și MMS și trafic de date. Operatorul de rețea mobilă poate să gestioneze serviciul clienți, facturarea, să colecteze date despre consum și să gestioneze vânzarea terminalelor mobile. Un operator de rețea mobilă efectuează marketingul și vânzările către utilizatorii finali.

### Mobile Network Enabler (MNE)

Un MNE este caracterizat prin propria infrastructura mobilă proprie, dar față de un operator de rețea mobilă nu are o relație client directă cu utilizatorii finali. Numai un operator de rețea mobilă se poate stabili drept un MNE. Un MNE este capabil să realizeze rutarea în rețea și să semneze acorduri de roaming cu operatorii de rețea mobilă din alte țări. MNE este capabil să producă și distribui en gros, de exemplu, minute de voce, mesaje SMS și MMS precum și trafic de date. MNE va fi capabil să trateze relațiile cu clienții, facturarea clienților, colectarea datelor asupra consumului și managementul terminalelor mobile. MNE nu va exercita marketingul și vânzările către utilizatorii finali, aceasta fiind o sarcină pentru clienții de gros ai MNE (MNE's *wholesale customers*). Un MNE asigură partea tehnică a afacerii și adesea asigură operațional domeniul precum serviciul clienți și asistența juridică pentru furnizorii mobili care nu au propria rețea.

### Mobile Virtual Network Enabler (MVNE) – Facilitator de rețea mobilă virtuală

Un MVNE este caracterizat prin lipsa unei licențe de utilizare a frecvențelor radio și prin faptul că nu posedă infrastructură de rețea mobilă, neavând o relație directă cu clienții utilizatori finali. MVNE este capabil să asigure realizarea rutării în rețea și în mod uzual are acorduri de roaming cu operatorii de rețea mobilă din alte țări. Un MVNE nu este capabil să producă și să distribuie de exemplu minute de voce și trafic de date, dar un MVNE este capabil să gestioneze producerea de mesaje SMS și MMS. Un MVNE tipic va gestiona serviciul relații clienți, facturarea clienților, colectarea datelor de consum și managementul terminalelor mobile. În plus un MVNE nu va gestiona marketingul și vânzările către utilizatorii finali, aceasta fiind sarcina pentru clienții de gros ai săi. Funcțiile MVNE sunt intermediare între operatorul de rețea mobilă și furnizorii de servicii mobile fără o rețea proprie. MVNE gestionează partea tehnică și adesea are sarcini precum serviciul clienți sau asigură asistența juridică pentru furnizorii de servicii mobile care nu posedă propria rețea.

---

<sup>20</sup>

A) MCA-Malta Communications Authority " *Regulatory Guidelines for MVNO, Enhanced SP, SP and MVNE*", April 2008

B) *MVNO Database, 2010*

**Mobile Virtual Network Operator (MVNO)** - Operator de rețele mobile virtuale sau Operator mobil virtual

Un operator mobil virtual este caracterizat de faptul că nu deține o licență de utilizare a frecvențelor radio și propria infrastructură de rețea radio de acces, dar furnizează servicii de comunicații electronice, sub propria marcă comercială, prin utilizarea unor elemente ale altor rețele publice mobile. Operatorul de rețele mobile virtuale este capabil să realizeze rutarea în rețea și în mod uzual nu are contracte de roaming cu operatorii de rețea mobilă străini. Un operator mobil virtual nu este capabil de a produce și distribui minute de voce și trafic de date, dar poate fi capabil a trata producerea de SMS și MMS. De asemenea, în mod uzual un operator mobil virtual poate trata serviciul către clienți, serviciul de facturare și colectarea datelor de consum și gestiunea terminalelor. În plus, un operator mobil virtual va trata el însuși, în mod uzual, marketingul și vânzările către utilizatorii finali.

**Service Provider (SP)** – Furnizor de servicii

Un furnizor de servicii nu deține o licență de utilizare a frecvențelor radio și nu posedă propria infrastructură de rețea mobilă, dar furnizorul de servicii are relații client directe cu utilizatorii finali. Un furnizor de servicii nu este capabil să trateze el însuși rutarea în rețea și nu va intra în contracte de roaming cu operatorii de rețea mobilă străini. Furnizorul de servicii nu poate distribui, de exemplu, minute de voce sau trafic de date și nu pot produce mesaje SMS sau MMS. Furnizorul de servicii va gestiona direct relațiile cu clienții, facturarea clienților și managementul terminalelor mobile; în plus furnizorul de servicii va realiza propriul marketing și propriile vânzări către utilizatorii finali.

**Branded Reseller (BR)** – Revânzător de servicii sub nume de marcă comercială

Un *Branded Reseller* nu deține licență de utilizare a frecvențelor radio și nu are propria infrastructură, dar realizează în mod direct relațiile cu clienții utilizatori finali. BR nu poate asigura rutarea în rețea în mod direct și nu are contracte de roaming cu operatorii de rețea mobilă străini. Un BR nu poate produce și nu poate distribui de exemplu minute de voce și trafic de date și nu este capabil să producă mesaje SMS și MMS. Un BR tipic nu va asigura service pentru clienți, facturarea clienților sau managementul terminalelor mobile. Un BR va concentra activitatea sa pe domeniul marketingului și vânzărilor către utilizatorii finali. Contribuția pozitivă a unui *Branded Reseller* la lanțul de valoare al sectorului comunicațiilor mobile constă în *brand* – numele de marcă comercială, dar puterea lui de distribuție va reprezenta o parte importantă și pentru alți *Branded Resellers*.