



---

---

**PLENUL CONSILIULUI CONCURENȚEI**

**DECIZIE**

**Nr. CN - 54  
din 23.07.2015**

**mun. Chișinău**

Plenul Consiliului Concurenței,  
acționând în temeiul art. 41 alin. (1) lit. h) al Legii concurenței nr. 183 din 11.07.2012, Hotărârii Parlamentului nr. 179 din 12.07.2013 privind numirea în funcție a membrilor Plenului Consiliului Concurenței, precum și Hotărârii Parlamentului nr. 220 din 27.09.2013 privind numirea în funcție a unui membru al Plenului Consiliului Concurenței,

analizând raportul de investigație asupra cazului inițiat prin Dispoziția Consiliului Administrativ al Agenției Naționale pentru Protecția Concurenței nr. 57 din 06.10.2011 și materialele acumulate în cadrul investigației,

**A CONSTATAT:**

La data de 21.09.2011 a parvenit cererea cu nr. 1539 (în continuare plîngere) din partea întreprinderii „Moldtelecom” S.A. privind presupusele acțiuni de concurență neloială realizate de către întreprinderea „StarNet” S.R.L., manifestate prin desfășurarea unei promoții ce are ca scop atragerea clienților întreprinderii reclamante prin oferirea anumitor avantaje.

Urmare a examinării informațiilor expuse în plîngere, în conformitate cu prevederile art. 24 alin. (2) din Legea nr. 1103 din 30.06.2000 cu privire la protecția concurenței și în temeiul prevederilor pct. 13 alin. (3) și pct. 17 ale Regulamentului Agenției Naționale pentru Protecția Concurenței, aprobat prin Legea nr. 1103 din 30.06.2000 cu privire la protecția concurenței, Consiliul Administrativ al Agenției Naționale pentru Protecția Concurenței (în continuare ANPC), prin Dispoziția nr. 57 din 06.10.2011, a dispus inițierea acțiunii referitor la semnele încălcării art. 8 al Legii nr. 1103 din 30.06.2000 cu privire la protecția concurenței de către întreprinderea „StarNet” S.R.L.

## **I. Părțile implicate**

### **Reclamant:**

Întreprinderea „Moldtelecom” S.A., adresa juridică mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 10, IDNO 1002600048836. Aceasta a fost înființată în anul 1993 și activează pe teritoriul Republicii Moldova, principalul gen de activitate fiind prestarea serviciilor de telefonie fixă, telefonie mobilă, internet și, începând cu anul 2010, televiziune digitală.

### **Reclamat:**

Întreprinderea „StarNet” S.R.L., adresa juridică ..., IDNO 1003600083670. Aceasta a fost înființată în anul 2003 și activează pe teritoriul Republicii Moldova, principalul gen de activitate fiind prestarea serviciilor de telefonie fixă, internet și, începând cu anul 2011, televiziune digitală.

## **II. Piața relevantă**

Piața în cadrul căreia se evaluează o anumită problemă de concurență și care se determină prin raportarea pieței relevante a produsului la piața geografică relevantă.

### **Piața relevantă a produsului:**

Piață a produselor considerate de către consumatori ca interschimbabile sau substituibile datorită utilizării date acestora, datorită caracteristicilor fizice, funcționale și a prețului.

Luînd în considerație faptul că acțiunea reclamată de întreprinderea „Moldtelecom” S.A. se referă la serviciile de internet și televiziune digitală, piața relevantă a produsului în sensul cazului investigat se definește ca *piața furnizării serviciilor de internet și televiziune digitală*.

### **Piața geografică relevantă:**

Zonă în care întreprinderile sînt implicate în oferta sau cererea de pe piața relevantă a produsului, în care condițiile de concurență sînt suficient de omogene.

Ținînd cont de faptul că ambele întreprinderi activează și prestează servicii pe teritoriul Republicii Moldova, piața geografică relevantă o constituie *teritoriul Republicii Moldova*.

Astfel, în sensul cazului investigat, **pieța relevantă se definește ca piața furnizării serviciilor de internet și televiziune digitală pe teritoriul Republicii Moldova.**

### **Perioada de timp supusă examinării**

Conform informațiilor acumulate în cadrul investigației, acțiunea reclamată de „Moldtelecom” S.A., manifestată prin desfășurarea de către reclamat a unei promoții ce are ca scop atragerea clienților întreprinderii reclamante prin oferirea

anumitor avantaje, s-a desfășurat pe parcursul perioadei 15.04.2010 – 31.12.2011.

Astfel, perioada de timp supusă examinării se consideră 15.04.2010 – 31.12.2011.

### **III. Acte și fapte constatate**

La data de 21.09.2011 întreprinderea „Moldtelecom” S.A. a sesizat ANPC referitor la presupusele acțiuni de concurență neloială realizate de către întreprinderea „StarNet” S.R.L.

În motivarea plîngerii, reclamantul invocă că a atestat o sporire considerabilă a numărului de rezilieri a contractelor de prestare a serviciilor cu abonații. În anul 2010 s-au înregistrat peste 40 000 de rezilieri a contractelor, fapt ce duce la scăderea veniturilor întreprinderii „Moldtelecom” S.A. Totodată, în aceeași perioadă, numărul de abonați ai întreprinderii „StarNet” S.R.L. a crescut cu aproximativ 8 000 abonați. Reclamantul susține că situația dată s-a creat ca urmare a desfășurării de către reclamat a unei promoții.

Potrivit plîngerii, reclamantul menționează că, apelînd serviciul clientelă a întreprinderii „StarNet” S.R.L., a constatat că aceasta transferă în contul abonatului nou suma de 500 lei sau acordă chirie gratuită a echipamentului tehnic pentru televiziunea digitală în cazul în care se prezintă contractul de prestare a serviciilor internet nereziliat, încheiat cu „Moldtelecom” S.A. Totodată, acești noi abonați sunt conectați în regim prioritar în termen de 48 ore. În acest sens, reclamantul a anexat la plîngere un CD pe care este înregistrată convorbirea între un angajat al întreprinderii „Moldtelecom” S.A. și serviciul clientelă al întreprinderii „StarNet” S.R.L. referitor la condițiile ofertei, cu durata de 02 minute și 08 secunde. Prin scrisoarea întreprinderii „Moldtelecom” S.A. nr. 01-10-03/6558 din 16.07.2012 (f.d. 68), a fost prezentat Procesul-verbal nr. 21 din 18.08.2011. Potrivit acestuia, dna ..., specialist dezvoltare produs, Serviciul dezvoltare produs, Direcția marketing a „Moldtelecom” S.A., a efectuat la data de 18.08.2011, ora 11:00, un apel telefonic de la numărul 022 69 01 82 către numărul 022 84 44 44, ce aparține întreprinderii „StarNet” S.R.L., în scopul concretizării condițiilor ofertei.

Analizînd copia înregistrării convorbirii telefonice dintre reprezentantul întreprinderii „Moldtelecom” S.A., în calitate de „potențial client”, și a întreprinderii „StarNet” S.R.L., s-a constatat că la secunda 58, potențialul client adresează o întrebare prin care solicită mai multe informații și dacă este o ofertă specială în cazul în care acesta se transferă de la alt prestator de servicii – „Moldtelecom” S.A.

La minutul 01 secunda 03, reprezentantul întreprinderii „StarNet” S.R.L. răspunde: *„Da, deci, dacă dvs. veniți de la un alt provider și semnați contractul cu noi ... dacă conectați doar internetul primiți 500 lei în contul dvs. din partea*

companiei, din care puteți să achitați și conectarea în 48 ore sau dacă doriți să conectați internetul și televiziunea, primiți echipamentul în folosință gratuită”. Ulterior, la întrebarea „potențialului client” privitor la actele care trebuie prezentate întreprinderii „StarNet” S.R.L., reprezentantul reclamatului a informat că clientul trebuie să se apropie la oficiu cu contractul nereziliat (contractul încheiat cu alt provider) și cu buletinul de identitate, unde o să semneze contractul cu întreprinderea „StarNet” S.R.L.

În cadrul investigației cazului dat, s-a stabilit că promoția întreprinderii „StarNet” S.R.L. a fost lansată la data de 13.04.2010, conform Ordinului Directorului general, ..., nr. 36 a din 13.04.2010 (f.d. 12). Totodată, promoția în cauză a fost prelungită pînă la data de 31.12.2011 prin Ordinul Directorului general, ..., nr. 3-1 din 11.01.2011 (f.d. 15). Potrivit acestor acte, persoanelor fizice conectate la serviciul FiberLink și telefonie fixă în perioadele 15.04.2010 – 15.07.2010 și 11.01.2011 - 31.12.2011 li se va aloca suma în mărime de 500 lei pentru abonat, care pot fi folosiți pentru achitarea serviciilor internet și/sau telefonie fixă. Scopul promoției a fost de a atrage noi clienți FiberLink.

Urmare a coroborării Ordinelor sus menționate ale întreprinderii „StarNet” S.R.L. cu privire la desfășurarea promoției și a înregistrării audio a convorbirii telefonice, s-a constatat că situația de fapt nu corespunde prevederilor Ordinului Directorului general, ..., nr. 36a din 13.04.2010. Astfel, *de jure*, conform prevederilor Ordinului în cauză, nu sunt înaintate careva condiționări pentru abonarea la serviciul FiberLink. Însă, *de facto*, din înregistrarea audio a convorbirii telefonice reiese că oferta este valabilă doar în situația prezentării contractului de prestări servicii cu un alt provider care urmează a fi reziliat. Astfel, se menționează că, condiția prezentării contractului de prestări servicii cu un provider, altul decît întreprinderea „StarNet” S.R.L., pentru a putea beneficia de condițiile promoției este arbitrară și contrară principiilor concurenței loiale.

În vederea examinării detaliate și complexe a cazului, de la întreprinderea „StarNet” S.R.L. au fost solicitate următoarele informații: 1) lista operatorilor care erau angajați în cadrul întreprinderii în perioada lunii august 2011, cu prezentarea datelor de identitate (nume, prenume IDNP) și a copiilor de pe ordinele cu privire la angajarea persoanelor în cauză; 2) lista abonaților care la încheierea contractului privind prestarea serviciilor „Internet” cu „StarNet” S.R.L., în perioada 15.04.2010-15.07.2010 și în perioada 11.01.2011-31.12.2011, au beneficiat de condițiile promoției stabilite prin Ordinul nr. 36 a din 13.04.2010 și nr. 3-1 din 11.01.2011. În acest sens, odată cu solicitarea informațiilor respective, reclamatul a fost informat că, potrivit Deciziei Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal nr. DD-1406900404748 din 01.08.2014, Consiliul Concurenței<sup>1</sup> a fost înregistrat în calitate de operator de date cu caracter personal nr. 0000150.

---

<sup>1</sup> Consiliul Concurenței - succesor de drept al ANPC în temeiul Legii concurenței nr. 183 din 11 iulie 2012.

Urmare a mai multor solicitări a informației sus menționate, întreprinderea „StarNet” S.R.L. a refuzat să prezinte informațiile solicitate, motivînd că informația respectivă conține date cu caracter personal, dezvăluirea cărora are loc în conformitate cu prevederile Legii nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, precum și diferite pretexte nerelevante.

În acest context, Plenul Consiliului Concurenței a adoptat Decizia nr. CN-12 din 19.02.2015 (f.d. 167) în care a constatat încălcarea prevederilor art. 68 alin. (1) lit. a) al Legii concurenței nr. 183 din 11.07.2012 de către întreprinderea „StarNet” S.R.L. prin neprezentarea informației necesare pentru derularea investigației inițiate prin Dispoziția Consiliului Administrativ al ANPC nr. 57 din 06.10.2014, solicitată în temeiul art. 54 al Legii concurenței. În acest sens, întreprinderii „StarNet” S.R.L. i-a fost aplicată amendă în cuantum de ... % din cifra totală de afaceri realizată în anul 2013 și penalitate cu titlu cominatoriu în cuantum de 0,1 % pentru fiecare zi de întârziere a prezentării informației solicitată, calculată din cifra de afaceri zilnică medie realizată în anul 2013.

*Per a contrario*, reclamantul a prezentat informația solicitată de Consiliul Concurenței referitor la abonații care au reziliat contractul de prestări servicii internet cu „Moldtelecom” S.A. în perioadele 15.04.2010 – 15.07.2010 și 11.01.2011 – 31.12.2011. Potrivit datelor puse la dispoziție de către întreprinderea „Moldtelecom” S.A., în perioada 15.04.2010 – 15.07.2010 au fost reziliate 3402 contracte de prestare a serviciilor internet, iar în cadrul perioadei 11.01.2011 – 31.12.2011 au fost reziliate 7058 contracte de prestare a serviciilor internet.

Pe parcursul investigației cazului, întreprinderea „StarNet” S.R.L. nu a prezentat probe ce ar combate argumentele reclamantului.

Conform Raportului<sup>2</sup> anual 2011 privind activitatea Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), în anul 2010, spre deosebire de anul 2009, pe piața serviciilor de acces internet și transmisiuni de date întreprinderea „StarNet” S.R.L. a obținut o creștere de 95 % a cifrei de afaceri, iar întreprinderea „Moldtelecom” S.A. – 16,5 %. În urma acestei evoluții cota de piață respectivă a reclamantului a crescut cu 5,2 puncte procentuale și a ajuns la 14,6%, iar cota întreprinderii „Moldtelecom” S.A. s-a micșorat cu 4,7 puncte procentuale și a ajuns la 64,3%.

În anul 2011, pe piața serviciilor de acces internet și transmisiuni de date, întreprinderea „StarNet” S.R.L. a obținut o creștere a cifrei de afaceri cu 34,7 %, iar reclamantul a obținut o creștere de 30,4 %. În această situație, cota pe piața respectivă a întreprinderii „StarNet” S.R.L. s-a ridicat la 15,7%, iar a reclamantului a crescut la 66,9%.

Reieșind din cele menționate, se conchide că acțiunile întreprinderii „StarNet” S.R.L., manifestate prin acordarea bonusurilor în formă de sume

---

<sup>2</sup> [http://www.anrceti.md/files/filefield/Raport%20ANRCETI%20\(rom\)%202011.pdf](http://www.anrceti.md/files/filefield/Raport%20ANRCETI%20(rom)%202011.pdf)

bănești în contul noului abonat sau folosința gratuită a echipamentului tehnic la prezentarea contractului nereziliat de prestare a serviciilor încheiat cu concurentul, au avut un caracter neloial. Respectiv, acțiunile întreprinderii „StarNet” S.R.L. au urmărit obținerea unor avantaje neîntemeiate în activitatea de întreprinzător, încălcând uzanțele oneste în materie comercială.

Avantajul întreprinderii „StarNet” S.R.L., generat de acțiunile sus-enumerate, s-a materializat prin atragerea noilor clienți în defavoarea concurenților, în speță întreprinderea „Moldtelecom” S.A. Totodată, potrivit datelor oficiale sus-menționate, întreprinderea „StarNet” S.R.L. a obținut o creștere cifrei de afaceri cât și a cotei pe piața prestării serviciilor internet și transmisiunii de date.

Acțiunile reclamate, întreprinse de întreprinderea „StarNet” S.R.L., au putut aduce prejudicii altor agenți economici, or instigarea la rezilierea contractului de prestări servicii internet încheiat cu un concurent este prin sine prejudiciabilă.

La data de 05.08.2013, prin scrisorile nr. CNP-11/116-609 și nr. CNP-11/115-608 (f.d. 100 și f.d. 101), Consiliul Concurenței a remis întreprinderilor „Moldtelecom” S.A. și „StarNet” S.R.L., spre informare și expunerea opiniei, Raportul de investigație asupra cazului inițiat prin Dispoziția Consiliului Administrativ al ANPC nr. 57 din 06.10.2011.

Părțile implicate nu au prezentat obiecții sau propuneri pe marginea Raportului dat în termenul de 30 de zile lucrătoare prevăzut la art. 59 alin. (3) din Legea concurenței și nu au solicitat prelungirea acestui termen.

#### **IV. Calificarea legală a acțiunilor constatate**

Calificarea legală a acțiunilor constatate, s-a efectuat conform prevederilor Legii nr. 1103 din 30.06.2000 cu privire la protecția concurenței, în temeiul art. 93 alin. (5) al Legii concurenței nr. 183 din 11.07.2012 care prevede că: *„Plîngerile și cauzele ale căror proceduri de examinare de către Agenția Națională pentru Protecția Concurenței nu s-au încheiat pînă la data intrării în vigoare a prezentei legi se examinează conform normelor de procedură prevăzute de prezenta lege și normelor materiale, inclusiv celor privind răspunderea pentru încălcarea legislației concurențiale, prevăzute de legea în vigoare la data comiterii încălcării”*.

Reieșind din cele constatate în cadrul examinării plîngerii întreprinderii „Moldtelecom” S.A., acțiunile întreprinderii „StarNet” S.R.L. contravin principiului statuat în art. 4 alin. (1) din Legea cu privire la protecția concurenței, care prevede că: *„Agenții economici au dreptul la concurență liberă în limitele prevăzute de legislație, ale tradițiilor și regulilor de corectitudine, de onestitate în afaceri”*.

Totodată, acțiunile reclamatului, manifestate prin acordarea bonusurilor în formă de sume bănești în contul noului abonat sau folosința gratuită a echipamentului tehnic la prezentarea contractului nereziliat de prestare a serviciilor, încheiat cu concurentul, întrunesc semnele constitutive ale concurenței neloiale, noțiunea căreia este prevăzută la art. 2 din Legea cu privire la protecția concurenței, care stipulează că: *„concurența neloială reprezintă acțiunile agentului economic de a obține avantaje neîntemeiate în activitatea de întreprinzător, ceea ce aduce sau poate aduce prejudicii altor agenți economici sau poate prejudicia reputația lor în afaceri”*. În acest sens, întreprinderea „StarNet” S.R.L. a încălcat și prevederile art. 8 alin. (1) al Legii cu privire la protecția concurenței, unde este statuat că *„Agentului economic i se interzice să efectueze acte de concurență neloială”*.

Dat fiind faptul lipsei de cooperare din partea întreprinderii „StarNet” S.R.L. prin tergiversarea prezentării informațiilor esențiale pentru derularea investigației, termenul de prescripție pentru aplicarea sancțiunii a fost depășit.

Reieșind din circumstanțele de drept și de fapt expuse, în temeiul art. 93 alin. (5), art. 39 lit. f), art. 41 alin. (1) lit. h) ale Legii concurenței nr. 183 din 11.07.2012, Plenul Consiliului Concurenței

#### **DECIDE:**

1. A constata încălcarea art. 4 alin. (1) și art. 8 alin. (1) ale Legii nr. 1103 din 30.06.2000 cu privire la protecția concurenței de către întreprinderea „StarNet” S.R.L. prin acordarea bonusurilor în formă de sume bănești în contul noului abonat sau folosința gratuită a echipamentului tehnic la prezentarea contractului nereziliat de prestare a serviciilor încheiat cu concurentul.
2. Prezenta Decizie intră în vigoare de la data adoptării și va fi adusă la cunoștință părților.

**Președintele  
Consiliului Concurenței**

**Viorica CĂRARE**