

Expunere de motive la proiectul de decizie privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice

Liberalizarea totală a pieței de comunicații electronice începând cu 1 ianuarie 2003 a făcut posibilă apariția și dezvoltarea concurenței în acest sector, utilizatorii având în prezent posibilitatea de a alege furnizorul ale cărui servicii de comunicații electronice doresc să le utilizeze, astfel încât alegerea pachetului corespunzător nevoilor fiecărui utilizator de servicii de comunicații electronice îi poate aduce economii financiare substanțiale.

O modalitate prin care utilizatorii finali pot adopta o decizie informată în momentul achiziționării de servicii de comunicații electronice este aceea de a avea acces la cât mai multe informații cu privire la tarifele și disponibilitatea serviciilor, precum și de a cunoaște drepturile și obligațiile pe care le au în calitate de utilizatori de servicii de comunicații electronice. Este important ca utilizatorii să poată realiza o comparație între serviciile de comunicații electronice pe care le utilizează în prezent sau pe care intenționează să le achiziționeze și serviciile similare oferite de alți furnizori care acționează pe piață. Pentru ca utilizatorii să poată folosi informațiile referitoare la serviciile de telefonie fixă, telefonie mobilă și serviciile de acces Internet oferite de către furnizorii de asemenea servicii, acestea trebuie să fie corecte, exacte, detaliate și în permanență actualizate.

În evaluarea pachetelor de servicii de comunicații electronice trebuie avute în vedere toate variabilele care influențează nivelul cheltuielilor cu serviciile, disponibilitatea și calitatea acestora. De exemplu, un tarif redus pentru anumite categorii de apeluri nu înseamnă, în mod obligatoriu, o reducere a valorii facturii. Pentru a afla dacă un anumit pachet de servicii determină diminuarea valorii facturii trebuie avut în vedere comportamentul de consum al fiecărui utilizator (perioada în care sună, destinația apelurilor, numărul și durata acestora etc.).

Conform dispozițiilor art.45 lit.c) și e) 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, activitatea ANRC are ca obiective promovarea transparenței față de utilizatori, prin informarea corespunzătoare a acestora de către furnizorii de rețele și de servicii de pe piețele de comunicații electronice, inclusiv cu privire la tarife și la celelalte condiții de utilizare a serviciilor, precum și protecția drepturilor și a intereselor utilizatorilor cu privire la serviciile și rețelele de comunicații electronice, inclusiv prin luarea tuturor măsurilor necesare pentru ca utilizatorii să obțină un maxim de beneficii în condițiile unei piețe concurențiale, în ceea ce privește diversitatea ofertei, tarifele și calitatea serviciilor.

De asemenea, potrivit prevederilor art.1 alin.(3) din Legea nr.304/2003 pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, ANRC „asigură promovarea concurenței, precum și protecția drepturilor și intereselor

utilizatorilor finali, astfel încât aceștia să obțină un maximum de beneficii în condițiile unei piețe concurențiale, în ceea ce privește diversitatea ofertei, tarifele și calitatea serviciilor”, iar, potrivit art.20 alin.(1) și (4) din același act normativ, ANRC are competența de a stabili în sarcina furnizorilor de servicii de telefonie destinate publicului modalitatea de a pune la dispoziția utilizatorilor finali informațiile necesare asigurării posibilității acestora de a face evaluări independente.

Având în vedere aceste obiective, în scopul concretizării aspectelor enumerate mai sus, prezentul document supus consultării pe pagina de Internet a ANRC stabilește condițiile și modalitățile de îndeplinire a obligațiilor de informare a utilizatorilor finali care revin furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului în conformitate cu legislația din domeniul comunicațiilor electronice. Astfel, furnizorii de servicii de comunicații electronice au obligația de a pune la dispoziția publicului informații privind condițiile tehnice și comerciale de furnizare a serviciilor de comunicații electronice destinate publicului atât prin mijloace proprii, cât și prin intermediul ANRC, precum și informații referitoare la serviciile prestate acestora, conform contractelor încheiate, prin intermediul facturilor detaliate.

Obligația de informare prin intermediul resurselor proprii ce revine furnizorilor de servicii de comunicații electronice va permite utilizatorilor finali să aibă acces cu ușurință la informații privind ofertele existente pe piață, actualizate și având un grad de detaliere suficient pentru a se putea orienta din punct de vedere al raportului preț-calitate și diversitate. Astfel, modalitățile de prezentare de către furnizorii de servicii de comunicații electronice a setului minim de informații prevăzute în documentul supus consultării publice - furnizarea în mod gratuit, la cererea utilizatorilor, a unor materiale în formă tipărită, prin intermediul propriilor pagini de Internet, prin afișarea informațiilor în locuri ușor accesibile și vizibile la toate punctele de lucru, respectiv prin serviciul de relații cu clienții – permit utilizatorilor finali să beneficieze de un volum de informații corespunzător nevoilor lor, astfel încât să le asigure posibilitatea de a alege în cunoștință de cauză servicii de telefonie sau de acces la Internet.

Informarea prin intermediul ANRC va consta în publicarea tarifelor și condițiilor oferite de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului pe o pagină de Internet distinctă de pagina proprie. Principalul beneficiu al acestui tip de informare va consta în asigurarea accesului, prin intermediul unei singure surse, la un volum cât mai mare de informații necesare pentru ca utilizatorii finali să poată realiza propriile comparații și alegeri avizate. În plus, se va oferi posibilitatea furnizorilor care nu dispun de resurse necesare pentru a-și face cunoscute serviciile unui număr cât mai mare de utilizatori să folosească acest suport. Punerea la dispoziție a acestor informații se va realiza printr-o aplicație informatică, denumită „Ghidul utilizatorului”, prin intermediul căreia furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului își prezintă ofertele comerciale, cu respectarea unui set minim de informații, prevăzut în anexa proiectului de decizie. Ghidul va conține, de asemenea, informații privind protecția drepturilor și intereselor utilizatorilor de servicii de comunicații electronice. Aplicația utilizată pentru prezentarea ofertelor comerciale va asigura enumerarea ofertelor furnizorilor de servicii de telefonie fixă și mobilă (categoriile de furnizori pentru care este obligatorie transmiterea acestor informații) pe pagina de Internet a ANRC dedicată acestui scop, în funcție de criteriile prezentate în cadrul anexei la proiectul de decizie, precum și listarea ofertelor furnizorilor de servicii de acces la Internet care își exprimă disponibilitatea în acest sens.

Pagina de Internet va conține, de asemenea, detalii privind modul de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali, informații cu caracter general privind fiecare categorie de servicii – telefonie fixă, telefonie mobilă, acces la Internet, precum și recomandări adresate utilizatorilor finali cu privire la criteriile de analizat în momentul achiziționării de servicii de comunicații electronice, pentru fiecare categorie în parte.

Necesitatea impunerii unor cerințe minime privind informarea utilizatorilor finali, precum și a unor modalități de prezentare a acestora, a rezultat, în special, în urma analizării de către ANRC a unor indicatori relevanți în acest sens. Astfel, rezultatele obținute din studiile de piață realizate la nivelul utilizatorilor finali¹, numărul semnificativ de cereri de informații și sesizări² primite de către ANRC, numărul de litigii soluționate, precum și categoriile de informații care au reprezentat obiectul acestor solicitări și litigii, au evidențiat faptul că utilizatorii finali (atât persoane fizice, cât și persoane juridice) nu cunosc în detaliu ofertele curente de servicii de comunicații electronice și, în consecință, nu pot realiza cea mai bună alegere în momentul adoptării unei decizii cu privire la achiziționarea de servicii.

Informațiile analizate de ANRC au evidențiat, în principal, că utilizatorii finali percep în mod accentuat, ca punct slab, informarea scăzută sau chiar inexistentă în ceea ce privește anumite aspecte legate de serviciile de telefonie fixă oferite pe piață, precum: tarifele practicate, modalitatea de calcul al acestora, categoriile de intervale orare existente, diversitatea serviciilor oferite. Astfel, tarifele pentru serviciile de telefonie fixă se caracterizează printr-o cunoaștere incompletă din partea utilizatorilor, percepție bazată mai mult pe speculații, decât pe informații concrete. Utilizatorii consideră că nu sunt prezentate în mod clar tarifele percepute pe minut în anumite intervale orare, costurile apelurilor în funcție de destinație sau ale serviciilor cu valoare adăugată. Mai mult, serviciul de „Relații cu Clienții” pentru serviciile de telefonie fixă este perceput ca fiind deficient, informațiile oferite prin intermediul acestui suport fiind insuficiente. Aceeași situație privind gradul de cunoaștere a tarifelor de către utilizatori se înregistrează și în cazul serviciilor de telefonie mobilă. Studiile realizate în acest sens au evidențiat că doar unul din trei utilizatori de servicii de telefonie mobilă cunoaște tarifele pentru apelurile realizate. Ținând cont de această percepție greșită asupra nivelului tarifelor, o creștere a tarifelor poate avea ca efect încercarea utilizatorilor de redimensionare a volumului de convorbiri (mai puține, mai atent alocate pe costuri) sau încercarea de migrare către furnizori care oferă pachete mai atractive.

În ceea ce privește serviciile de acces la Internet, utilizatorii își aleg furnizorii bazându-se fie pe notorietatea acestora, fie pe anumite recomandări din partea persoanelor cunoscute, de cele mai multe ori asumându-și riscul de a nu obține informații concrete și conforme cu așteptările lor cu privire la calitatea serviciilor furnizate. În plus, este important de constatat că, în momentul alegerii furnizorului de servicii de acces la Internet, utilizatorii finali acordă cea mai mare importanță nivelului tarifelor, pe care le doresc să fie cât mai accesibile, în detrimentul altor factori care ar trebui luați în considerare în vederea satisfacerii optime a nevoilor acestora.

În momentul analizării ofertelor existente pe piață, majoritatea utilizatorilor dispune de un volum de date insuficient adoptării unei decizii informate, în condițiile în care numărul

¹ Informații obținute dintr-o serie de studii de piață privind *gradul, nevoile și necesitățile de informare ale utilizatorilor persoane fizice și juridice de servicii de comunicații electronice*, realizate până în prezent de ANRC

² În perioada 2003 - 31 mai 2006 au fost înregistrate peste 2000 de petiții și solicitări de informații din partea utilizatorilor de servicii de comunicații electronice.

furnizorilor alternativi de servicii de telefonie fixă³ și ofertele existente au crescut considerabil. Utilizatorii sunt în cea mai mare măsură mulțumiți de informațiile privind serviciile de telefonie mobilă care există pe piață, spre deosebire de informațiile privind serviciile de telefonie fixă sau serviciile de acces la Internet. Așadar, rezultă faptul că utilizatorii finali doresc să fie mai bine informați în legătură cu serviciile existente pe piață în momentul achiziționării de servicii de comunicații electronice.

Categoriile de solicitări de informații, petiții și litigii între utilizatorii finali și furnizori, înregistrate de ANRC până în prezent se referă la o gamă foarte variată de aspecte. În majoritatea cazurilor, utilizatorii finali doresc să obțină informații generale despre furnizorii de servicii de telefonie fixă, despre modalitatea de tarifare și utilizare a serviciilor furnizate, precum și informații privind termenele de remediere a defecțiunilor. În cazul serviciilor de telefonie mobilă, majoritatea solicitărilor de informații, a petițiilor și litigiilor au avut ca obiect clarificarea drepturilor utilizatorilor de astfel de servicii și reclamarea calității necorespunzătoare a serviciilor. Cu referire la serviciile de acces la Internet, utilizatorii au reclamat, în special, nerespectarea prevederilor contractuale și au solicitat informații privind condițiile de funcționare a rețelelor de cartier, informații generale referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor, modalitatea de tarifare, drepturile și obligațiile utilizatorilor finali. Cele mai frecvente litigii mediate de ANRC între utilizatorii finali și furnizori au fost generate de plângeri ale utilizatorilor de serviciile de telefonie și acces la Internet cu privire la calitatea serviciilor, lipsa de informare privind anumite tipuri de servicii, termenele de remediere a defecțiunilor, corectitudinea/incorectitudinea facturării, incorectitudinea sau insuficiența informațiilor cuprinse în factura detaliată sau legalitatea clauzelor contractuale.

În ceea ce privește facturile detaliate, competența ANRC de a stabili categoriile de informații prezentate în cadrul acestora este reglementată de dispozițiile art.6 alin.(3) din Legea nr.506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în domeniul comunicațiilor electronice. Prin reglementarea conținutului facturilor detaliate se urmărește ca utilizatorii finali să dispună de un minim de informații care să le permită evaluarea modului de tarifare a serviciilor utilizate, precum și înțelegerea și verificarea conținutului facturilor emise de către furnizori. Acuratețea facturilor detaliate va permite utilizatorilor finali să cunoască tipul serviciilor facturate (de exemplu, în cazul apelurilor, dacă s-au efectuat apeluri naționale, locale, către rețele fixe/mobile, apeluri în roaming etc.) în condițiile creșterii diversității acestora, a modalității de utilizare, permițându-le în același timp asumarea responsabilității în ceea ce privește serviciile accesate. De asemenea, prin evidențierea în mod cât mai clar și detaliat a modalității/schemelor de tarifare a serviciilor de comunicații electronice, utilizatorii finali își vor putea ajusta modul de utilizare a serviciilor de comunicații electronice sau categoriile de servicii utilizate la nevoile lor reale, acționând astfel în mod informat și responsabil.

Având în vedere faptul că obținerea de către utilizatorii finali a unor informații corecte, suficiente și relevante cu privire la disponibilitatea, calitatea, diversitatea și tarifele serviciilor furnizate pe piață la un moment dat este o condiție *sine qua non* în vederea asigurării unei piețe concurențiale, punerea la dispoziția acestora a unor mijloace de informare cât mai variate și la îndemână reprezintă o măsură esențială pentru a permite utilizatorilor să realizeze propriile evaluări și comparații între oferte alegând, astfel, în cunoștință de cauză.

³ La 31 decembrie 2005, un număr de 61 de furnizori alternativi ofereau servicii de telefonie fixă la nivelul pieței cu amănuntul.

În acest sens, reglementarea condițiilor și modalităților de îndeplinire a obligațiilor de informare a utilizatorilor finali care revin furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului în conformitate cu legislația din domeniul comunicațiilor electronice va oferi posibilitatea utilizatorilor finali de a dispune de o imagine de ansamblu asupra serviciilor de telefonie și acces la Internet, obținând, prin intermediul acelor categorii de suporturi la care pot avea acces, informații clare, detaliate și actualizate cu privire la tarifele, calitatea, precum și condițiile de furnizare a serviciilor de comunicații electronice.