

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

1. Introducere

Liberalizarea totală a pieței de comunicații electronice la 1 ianuarie 2003 și introducerea unui cadru de reglementare menit să stimuleze oferta, prin încurajarea intrării pe piață și a consolidării noilor operatori, a făcut posibilă apariția și dezvoltarea concurenței în acest sector, utilizatorii având în prezent posibilitatea de a alege dintre numeroși furnizori și pachete de servicii. De asemenea, introducerea portabilității numerelor din luna octombrie 2008 creează premisele creșterii concurenței, prin stimularea fluidității piețelor cu amănuntul. Cu toate acestea, interesele utilizatorilor finali nu ar putea fi protejate în mod complet fără asigurarea unor instrumente adecvate de informare.

Teoria și practica de reglementare în diverse sectoare au indicat că asimetria între informațiile de care dispun consumatorii comparativ cu furnizorii, cu privire la serviciile oferite și tarifele acestora, distorsionează comportamentul de consum, crescând artificial cererea pe seama complexității ofertelor. Această creștere a cererii bazată pe asimetria informațiilor nu este de natură să conducă la creșterea bunăstării sociale. Complexitatea îl aduce practic pe utilizatorul final în imposibilitatea de a-și controla cheltuielile cu serviciile de comunicații și îl îndepărtează tot mai mult de adoptarea unor decizii raționale privind alegerea furnizorului sau chiar privind comportamentul său de consum¹.

Deficitul de informare poate afecta interesele utilizatorilor într-o varietate de forme, indiferent de modul în care se manifestă (lipsa informațiilor, informații neclare, greu accesibile sau care induc în eroare, informații dificil de evaluat și comparat etc.). De remarcat că efectele negative la adresa utilizatorilor sunt aceleași chiar și acolo unde există o multitudine de informații în esență corecte, dar lipsa lor de claritate, accesibilitate și comparabilitate face ca ele să nu poată fi evaluate în mod corespunzător de utilizatori.

Dincolo de dezavantajele imediate, deficitul de informare are și implicații mai profunde pentru utilizatori, datorită relației strânse care există între acesta și nivelul de concurență. Un recent raport al Organizației pentru Cooperare Economică și Dezvoltare

¹ Documentul de poziție privind strategia de reglementare a sectorului comunicațiilor electronice din România pentru perioada 2007-2010, p. 47-48, disponibil la <http://www.anrcti.ro/DesktopDefault.aspx?tabid=3302>.

(OECD)² atrage atenția asupra acestei relații, arătând că utilizatorii informați, care sunt pregătiți să-și exercite abilitatea de a alege, pun o presiune necesară asupra furnizorilor, stimulându-i să ofere servicii inovatoare, la o calitate tot mai bună și la tarife tot mai competitive. Astfel, consumatorii care fac alegeri informate nu doar beneficiază de pe urma concurenței, ci o inițiază și o susțin. Invers, acolo unde consumatorii au informații prea puține, de o calitate insuficientă sau menite să îi inducă în eroare, ei pot fi derutați, pot ajunge să plătească mai mult decât ar trebui sau să achiziționeze servicii care nu le satisfac nevoile de consum, factori de natură să inhibe și să prejudicieze concurența.

Autoritatea Națională pentru Comunicații (ANC) consideră așadar că îmbunătățirea gradului de informare a utilizatorilor contribuie la creșterea puterii consumatorilor și a capacității acestora de a-și apăra mai bine interesele, și în același timp stimulează și susține concurența. Consumatorii trebuie ajutați să adopte un comportament rațional, potrivit nevoilor lor, atât sub aspectul alegerii furnizorului, cât și din punctul de vedere al opțiunii pentru o anumită ofertă de servicii. Un accent special cade pe creșterea transparenței în ceea ce privește nivelurile comparative ale tarifelor, de natură să stimuleze realizarea alegerilor de consum pe criterii raționale și să contribuie la consolidarea unei concurențe sănătoase pe piață. Prin *Documentul de poziție privind strategia de reglementare a sectorului comunicațiilor electronice din România pentru perioada 2007-2010*, ANC a propus ca unul dintre obiectivele strategice de reglementare pentru următorii 3 ani să fie „crearea unui mediu în care informațiile privind disponibilitatea, condițiile ofertei și tarifele serviciilor sunt transparente, simplu de accesat și la îndemâna tuturor cetățenilor”³. Totodată, Autoritatea a stabilit o politică de stimulare a transparenței și fluidității pe piețele cu amănuntul, care urmărește, pe de o parte, ca informațiile de care consumatorii au nevoie pentru efectuarea alegerilor de consum să fie disponibile la un nivel rezonabil de transparență și accesibilitate, și, pe de altă parte, ca utilizatorii să poată schimba furnizorul de servicii fără a se confrunta cu obstacole excesive⁴.

2. Contextul european

Necesitatea impunerii unor cerințe privind informarea utilizatorilor finali de servicii de comunicații electronice este recunoscută și consfințită de normele comunitare și practica în domeniu la nivel european. Astfel, art. 21 alin. (1) din Directiva 2002/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice (*Directiva privind serviciul universal*) prevede că „statele membre asigură punerea la dispoziția utilizatorilor finali și consumatorilor de informații transparente și actualizate privind prețurile și tarifele practicate, precum și condițiile standard referitoare la accesul și folosirea serviciilor telefonice accesibile publicului, în conformitate cu dispozițiile de la anexa II”. Anexa II a aceleiași directive stabilește informațiile care trebuie publicate în conformitate cu art. 21, arătând totodată că „Autoritatea națională de reglementare are responsabilitatea de a asigura publicarea informațiilor prevăzute în această anexă, în

² OECD, "Enhancing competition in telecommunications: protecting and empowering consumers", DSTI-ICCP-CISP(2007)1/FINAL, mai 2008, p. 4. Disponibil la adresa:

[http://www.oilis.oecd.org/olis/2007doc.nsf/LinkTo/NT00005FB2/\\$FILE/JT03246386.PDF](http://www.oilis.oecd.org/olis/2007doc.nsf/LinkTo/NT00005FB2/$FILE/JT03246386.PDF).

³ *Documentul de poziție privind strategia de reglementare a sectorului comunicațiilor electronice din România pentru perioada 2007-2010*, p. 48.

⁴ Idem, p. 61-63.

conformitate cu articolul 21. Aceasta trebuie să stabilească care informații trebuie publicate de întreprinderile furnizoare de rețele de telefonie publică și servicii de telefonie accesibile publicului și care informații trebuie publicate de însăși autoritatea națională de reglementare, astfel încât consumatorii să poată face o alegere în deplină cunoștință de cauză.” De altfel, art. 8 alin. (4) lit. d) din Directiva 2002/21/CE a Parlamentului European și a Consiliului privind un cadru de reglementare comun pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice (*Directiva-cadru*) statuează rolul autorităților de reglementare în informarea utilizatorilor finali: *„Autoritățile naționale de reglementare promovează interesele cetățenilor Uniunii Europene [...] promovând furnizarea unor informații clare, în special solicitând transparența tarifelor și a condițiilor de utilizare a serviciilor de comunicații electronice destinate publicului”.*

În aplicarea textelor menționate, autoritățile naționale de reglementare din numeroase state membre ale Uniunii Europene au emis reglementări prin care au stabilit condiții detaliate în care informațiile privind tarifele și condițiile de utilizare a serviciilor trebuie aduse la cunoștința publicului. Totodată, în 10 state europene autoritățile pun la dispoziție ghiduri interactive disponibile on-line pentru compararea tarifelor percepute de diferiți furnizori pentru principalele categorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului: telefonie mobilă, telefonie fixă și acces la internet în bandă largă.

Mai mult, propunerile Comisiei Europene cu privire la revizuirea cadrului de reglementare existent, adoptate în noiembrie 2007 și transmise Consiliului și Parlamentului European, au în vedere modificarea *Directivei privind serviciul universal* în sensul unei extinderi și consolidări a prevederilor legate de transparență și informarea utilizatorilor finali. Astfel, se propune extinderea obligațiilor de transparență pentru a include *toate* serviciile de comunicații electronice destinate publicului, solicitându-se ca informațiile publicate de furnizori să fie *comparabile, adecvate și actualizate* și să fie publicate într-o formă *ușor accesibilă*. De asemenea, se propune ca prevederile art. 21 din directiva menționată să stabilească *obligația* autorităților de reglementare de a pune la dispoziția utilizatorilor finali ghiduri interactive sau aplicații similare care să asigure posibilitatea utilizatorilor de a identifica pachetul tarifar adecvat necesităților proprii de consum.

3. Cadrul legal și obiectivele reglementării

Conform dispozițiilor art. 5 alin. (5) lit. c) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 106/2008 privind înființarea Autorității Naționale pentru Comunicații, ANC are ca obiectiv promovarea intereselor utilizatorilor finali, prin *„promovarea furnizării de informații clare, în special în ceea ce privește transparența tarifelor și a condițiilor de utilizare a serviciilor de comunicații electronice [...]”.*

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, republicată, ANC *„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, ANC are obligația de a stabili modalitatea în care furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului vor pune la dispoziție publicului informații clare, detaliate și actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și celelalte condiții privind posibilitatea de obținere și utilizare a serviciilor de telefonie destinate publicului, pentru a asigura posibilitatea

utilizatorilor finali de a decide în cunoștință de cauză. Aceste informații trebuie să cuprindă elementele prevăzute la art. 20 alin. (2) și (3) din Legea nr. 304/2003.

Totodată, conform art. 20 alin. (5) din Legea nr. 304/2003, ANC are obligația de a *„oferi, prin intermediul paginii sale de internet sau prin alte mijloace, informații comparative privind tarifele și condițiile oferite de diferiți furnizori de rețele și servicii de comunicații electronice, în vederea asigurării posibilității utilizatorilor finali de a face evaluări independente”*.

Având în vedere obiectivele și atribuțiile ANC stabilite prin dispozițiile legale citate, în scopul concretizării dezideratelor enumerate mai sus, proiectul de decizie supus consultării 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 telefonie destinate publicului vor avea obligația de a pune la dispoziția utilizatorilor finali, prin mijloace proprii, informații privind condițiile tehnice și comerciale de furnizare a acestor servicii, precum și o „Procedură privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali”. La rândul său, ANC va pune la dispoziția utilizatorilor finali o aplicație interactivă care va efectua, pe baza unui set de opțiuni introduse de utilizator, analize comparative ale planurilor tarifare existente pe piață pentru trei categorii de servicii de comunicații electronice – telefonie mobilă, telefonie fixă și acces la internet în bandă largă –, urmând a returna un clasament al celor mai avantajoase planuri tarifare din punctul de vedere al prețului, care corespund opțiunilor exprimate de utilizator.

De asemenea, având în vedere că, potrivit dispozițiilor art. 6 alin. (3) din Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în domeniul comunicațiilor electronice, cu completările ulterioare, ANC este instituția abilitată să stabilească categoriile de informații prezentate în cadrul facturilor detaliate emise de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, prezentul proiect de decizie prevede setul minim de informații pe care furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului au obligația de a le include în facturile detaliate emise la cerere abonaților.

ANC consideră că accesul la informațiile-cheie cu privire la tarifele și condițiile de utilizare a serviciilor este elementul esențial care permite utilizatorilor finali să adopte o decizie informată în momentul achiziționării de servicii de comunicații electronice. Aceste informații trebuie să fie clare, detaliate și actualizate în permanență. Totodată, pentru a putea face alegerea cea mai bună, este important ca utilizatorii să aibă acces la informații comparabile cu privire la serviciile oferite de furnizorii care acționează pe piață. Nu în ultimul rând, crearea condițiilor de exercitare a drepturilor de informare de care beneficiază utilizatorii și popularizarea acestor drepturi sunt necesare pentru a stimula o cultură rațională a consumului, bazată pe informație. Utilizatorii trebuie să fie stimulați să analizeze ofertele comerciale, contractele și facturile furnizorilor, să își formeze o imagine corectă și completă cu privire la serviciile oferite, și, mai ales, să evalueze continuu valoarea pe care o primesc pentru banii cheltuiți.

4. Obligația de informare a utilizatorilor finali ce incumbă furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului

Prevederile proiectului de decizie stabilesc în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului un set de obligații corelative dreptului utilizatorilor finali de a fi informați cu privire la tarifele și celelalte condiții de utilizare a serviciilor de comunicații electronice, cu scopul de a asigura furnizarea unor informații clare, detaliate și actualizate.

Obligația de informare a utilizatorilor finali include, pe de o parte, obligația furnizorilor de servicii de telefonie destinate publicului de a pune la dispoziția publicului, prin mijloace proprii, informații privind în special prețurile și tarifele aplicabile, condițiile de conectare și utilizare a serviciilor de telefonie destinate publicului, drepturile de informare ale utilizatorilor finali, condițiile contractuale și procedura de soluționare a reclamațiilor, iar, pe de altă parte, obligația tuturor furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului de a pune la dispoziția publicului, prin intermediul unei pagini de internet administrate de *ANC*, a informațiilor privind condițiile tehnice și comerciale de furnizare a acestor servicii, precum și de a pune la dispoziția abonaților, prin intermediul facturilor detaliate, a informațiilor referitoare la serviciile prestate conform contractelor încheiate.

A. Informarea prin mijloacele proprii ale furnizorilor de servicii de telefonie destinate publicului

Obligația de informare prin mijloace proprii ce revine furnizorilor de servicii de telefonie destinate publicului cuprinde următoarele:

a) Obligația furnizorilor de a pune la dispoziția utilizatorilor un set de informații detaliate, clare și actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și condițiile de conectare și utilizare a serviciilor de telefonie. Setul minim de informații care trebuie aduse la cunoștința publicului este prevăzut în Anexa nr. 1 la proiectul de decizie și detaliază prevederile art. 20 alin. (2) și (3) din Legea nr. 304/2003. De asemenea, sunt prevăzute cerințe de formă pentru redactarea și prezentarea informațiilor, care trebuie să se realizeze într-o manieră simplă, clară și accesibilă, în scopul de a facilita parcurgerea cu ușurință a acestora. Totodată, condițiile sau termenele care afectează anumite oferte vor fi prezentate în același format, cu caractere de același tip și de aceeași dimensiune ca și cele folosite pentru redactarea ofertelor, iar informațiile vor fi actualizate ori de câte ori intervine modificarea acestora, precizându-se data actualizării. Informațiile trebuie să fie aduse la cunoștința publicului în mod cumulativ prin patru tipuri de mijloace: furnizarea în mod gratuit, la cerere, a unor materiale în formă tipărită sau electronică; paginile proprii de internet ale furnizorilor (pe prima pagină trebuie să existe un *link* către secțiunea unde se găsesc aceste informații, iar informațiile referitoare la tarife trebuie să poată fi accesate cel mult la al treilea *click* din prima pagină); prezentarea informațiilor la toate punctele de lucru proprii sau din rețelele de distribuție ale partenerilor, prin bannere sau afișe, precum și prin pliante sau alte materiale imprimare, plasate în locuri ușor accesibile și vizibile pentru public; serviciul de relații cu clienții, care trebuie să fie disponibil cel puțin 56 de ore pe săptămână la un număr de telefon indicat de furnizor.

b) Obligația furnizorilor de a pune la dispoziția publicului informații privind drepturile utilizatorilor finali, astfel:

- prin intermediul unui afiș cu caracteristici și conținut stabilite de ANC, care va fi expus la toate punctele de lucru proprii sau din rețelele de distribuție ale partenerilor, în locuri ușor accesibile și vizibile pentru public;

- prin afișarea pe prima pagină a site-urilor proprii de internet a unei mențiuni referitoare la drepturile de informare ale utilizatorilor finali, cu un *link* către textul din Anexa nr. 2 la proiectul de decizie;

- prin tipărirea pe facturi a unor informații referitoare la unele aspecte de interes general pentru aceștia și la acțiunile specifice întreprinse de ANC, și în special la dreptul de a fi informați în avans cu privire la modificările pe care furnizorii intenționează să le opereze în contracte și de a renunța la contract fără a plăti despăgubiri în cazul în care nu sunt de acord cu modificările anunțate; de asemenea, ANC își va rezerva dreptul de a solicita tipărirea pe facturi, într-un spațiu determinat, și a altor informații cu privire la anumite aspecte de interes general pentru aceștia și la acțiunile specifice întreprinse de Autoritate;

- prin tipărirea pe facturi, cu cel puțin 15 zile înainte de data-limită stabilită în contract pentru transmiterea, de către abonat, a notificării în vederea încetării efectelor acestuia, a unui mesaj de informare cu privire la data-limită pentru transmiterea notificării, dreptul abonatului de a renunța la contract, condițiile și termenul în care își poate exercita acest drept în conformitate cu clauzele contractuale, precum și prelungirea automată a contractului în caz contrar. Furnizorii de servicii de telefonie mobilă au obligația de a transmite acest mesaj și prin intermediul unui SMS.

c) Obligația de a asigura informarea adecvată a utilizatorilor cu privire la condițiile contractuale, în special înainte de încheierea contractului. Această obligație acoperă următoarele aspecte:

- obligația furnizorilor de a remite oricărei persoane, la cerere, în mod gratuit, o copie a contractului-cadru și a condițiilor generale privind furnizarea serviciului de telefonie, precum și de a înmâna sau transmite aceste documente persoanelor interesate înainte de încheierea contractului. Pentru a crește eficiența informării, furnizorii au obligația să se asigure că personalul de vânzări de la punctele de lucru proprii sau din rețelele de distribuție ale partenerilor îndrumă persoanele în cauză să citească atent materialele respective înainte de a încheia contractul. Totodată, furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului au obligația de a afișa pe prima pagină a propriului site de internet un *link* către contractul-cadru și către condițiile generale privind furnizarea serviciului de telefonie;

- obligația furnizorilor de a asigura că personalul de vânzări de la punctele de lucru proprii sau din rețelele de distribuție ale partenerilor comunică viitorilor clienți înainte de încheierea contractului, inclusiv în scris, un set minim de informații care să asigure că aceștia dispun de elementele esențiale în luarea deciziei: prețurile și tarifele aplicabile pentru acces și pentru toate categoriile de apeluri, precum și condițiile de utilizare a serviciilor care sunt relevante pentru aplicarea prețurilor și tarifelor respective; valoarea minimă totală a serviciilor contractate aferentă întregii perioade contractuale inițiale, incluzând contravaloarea planului tarifar ales, eventuale tarife de conectare/instalare și prețul echipamentului terminal achiziționat (dacă este cazul), cu toate taxele incluse; durata minimă a contractului (dacă este cazul) și condițiile de încetare a contractului înainte de termen, inclusiv penalitățile datorate de abonat în această situație; modurile în care pot fi aflate celelalte detalii ale ofertei comerciale.

d) Obligația de a întocmi și pune la dispoziția publicului o procedură de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali. Existența unei proceduri de soluționare a reclamațiilor este un element esențial pentru asigurarea posibilității utilizatorilor finali de a-și susține drepturile în relația cu furnizorii de servicii. Procedura trebuie să conțină cel puțin un set minim de informații, care să acopere aspectele esențiale: cum poate fi înaintată o reclamație, cărui compartiment se adresează ea, în ce termen se rezolvă și cum este informat utilizatorul cu privire la soluționarea reclamației sale, precum și ce alte căi, extrajudiciare și judiciare, ar putea urma reclamantul.

Respectarea acestor obligații de către furnizorii de servicii de telefonie va permite utilizatorilor finali să aibă acces cu ușurință la informații complete, clare și actualizate privind ofertele existente pe piață, pe de o parte, precum și la informații privind drepturile de care beneficiază în relația lor cu furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului (și în primul rând drepturile de informare), pe de altă parte. Gradul suficient de detaliere a ofertelor va permite utilizatorilor să se orienteze eficient și să facă alegerea cea mai bună din punctul de vedere al raportului preț-calitate, iar mijloacele de informare propuse urmăresc să asigure accesul tuturor categoriilor de public la informații relevante și suficiente, care să maximizeze posibilitatea de a alege în cunoștință de cauză serviciile de telefonie adecvate propriilor necesități de consum.

B. Informarea prin intermediul ANC

Complexitatea pachetelor și a schemelor tarifare oferite utilizatorilor finali (planuri tarifare multiple, tarife pentru apeluri diferite în rețea/în afara rețelei, către rețele mobile/către rețele fixe, în orele de vârf/în afara orelor de vârf, în funcție de destinație, către numere favorite etc.), pe fondul creșterii considerabile a numărului de furnizori și a ofertelor existente pe piață pe parcursul ultimilor ani, face ca utilizatorii să se confrunte tot mai mult cu dificultatea adoptării unor decizii informate privind alegerea furnizorului sau a pachetului tarifar optim, adecvat comportamentului lor de consum. Utilizatorii finali trebuie să facă față unui volum de informație adesea excesiv din cauza abundenței unor detalii neesențiale sau menite să inducă în eroare și, deci, insuficient din punct de vedere calitativ pentru a permite adoptarea unei decizii informate.

Având în vedere aceste considerente, ANC își propune să realizeze, să administreze și să pună la dispoziția publicului o pagină de internet care să ofere informații comparative privind tarifele și condițiile oferite de furnizorii principalelor trei tipuri de servicii de comunicații electronice destinate publicului – telefonie mobilă, telefonie fixă și acces la internet în bandă largă –, prin intermediul unei aplicații interactive de tip „calculator de prețuri”. Această aplicație va permite introducerea de către utilizator a unui set de opțiuni de consum și va efectua o analiză comparativă a ofertelor existente pe piață (introduse în baza de date a aplicației), urmând să returneze un clasament al celor mai avantajoase planuri tarifare din punctul de vedere al prețului, care corespund opțiunilor exprimate de utilizator.

În vederea includerii în aplicația interactivă, furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului vor fi obligați să pună la dispoziția ANC ofertele lor comerciale în formatul stabilit de Autoritate, pentru fiecare dintre cele trei categorii de servicii, precum și să introducă informațiile corespunzătoare în formă electronică, pentru

fiecare categorie de servicii (telefonie fixă, telefonie mobilă și acces la internet în bandă largă), în baza de date a aplicației, prin intermediul unei interfețe web.

Utilizatorii finali vor avea astfel la dispoziție un instrument de comparare a ofertelor existente pe piață, pe baza unor criterii prestabilite și a opțiunilor proprii de consum, care le va permite să aleagă un plan tarifar adecvat necesităților individuale cu evitarea unor costuri nejustificate, atât din perspectiva cheltuielilor directe cu achiziționarea serviciilor de comunicații, cât și din cea a resurselor implicate de căutarea și compararea unor informații aflate în locuri disparate și prezentate într-o varietate de forme.

C. Informațiile cuprinse în facturile detaliate

Prin reglementarea conținutului minim al facturilor detaliate se urmărește ca utilizatorii finali să dispună de set de informații care să le permită cunoașterea și evaluarea modului de tarifare a serviciilor utilizate, precum și înțelegerea și verificarea conținutului facturilor emise de către furnizori. În condițiile creșterii diversității serviciilor oferite pe piață, facturile detaliate vor permite utilizatorilor să cunoască tipul serviciilor facturate (de exemplu, în cazul apelurilor, dacă s-au efectuat apeluri în aceeași rețea, apeluri către alte rețele pe tipuri de rețele – către fix, către mobil sau către anumite rețele –, către numere dintr-un grup definit, apeluri internaționale, apeluri efectuate/primite în roaming, apeluri către numere cu tarif special, apeluri dial-up pentru acces la internet, apeluri video, SMS, MMS, apeluri naționale/internaționale, către rețele fixe/mobile, apeluri în roaming etc.), permițându-le în același timp asumarea responsabilității în ceea ce privește utilizarea serviciilor. De asemenea, prin evidențierea într-o manieră clară și detaliată a modalității de tarifare (spre exemplu, în cazul apelurilor, prin precizarea numărului apelat/apelant, a momentului și duratei apelurilor, precum și a tarifului unitar și total pentru fiecare convorbire efectuată), 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.

5. Concluzii

Obținerea de către utilizatorii finali a unor informații corecte, suficiente, relevante și comparabile cu privire la disponibilitatea, calitatea, diversitatea și tarifele serviciilor furnizate pe piață la un moment dat este o condiție *sine qua non* pentru existența unei piețe concurențiale. Punerea la dispoziția utilizatorilor a unor mijloace de informare cât mai variate, accesibile și eficiente reprezintă o măsură esențială pentru promovarea și protejarea intereselor utilizatorilor, atât direct, cât și prin stimularea concurenței, deoarece le permite să realizeze evaluări și comparații între oferte și să aleagă, astfel, în cunoștință de cauză oferta care le servește cel mai bine interesele.

În acest sens, ANC propune prin prezentul proiect de decizie 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 specială din domeniul comunicațiilor electronice, pentru a asigura posibilitatea utilizatorilor finali de a dispune de o imagine de ansamblu cât mai corectă și completă asupra ofertei de servicii disponibile pe piață, obținând, prin intermediul acelor categorii de suporturi la care pot avea acces, informații clare, detaliate, actualizate și comparabile cu privire la tarifele și condițiile de furnizare a serviciilor.

Având în vedere cele de mai sus, a fost elaborat **proiectul de decizie privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului**, drept pentru care, dacă sunteți de acord, vă rugăm să aprobați publicarea acestuia, împreună cu prezentul document, pe pagina de internet a autorității în scopul consultării publice.

Documentele vor fi supuse consultării publice pentru o perioadă de 30 de zile, perioadă în care persoanele interesate vor putea transmite observații și comentarii la proiectele supuse consultării, în conformitate cu dispozițiile art. 50 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 79/2002.