

SINTEZA OBSERVAȚIILOR
la proiectul Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Comunicații
privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii
de comunicații electronice destinate publicului

Perioada de consultare pentru proiectul deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Comunicații privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului (denumit în continuare „Proiectul”), publicat pe pagina de internet a ANC la data de 12 noiembrie 2008, a expirat la data de 12 decembrie 2008.

Pentru a asigura o mai bună informare a utilizatorilor finali cu privire la serviciile oferite și la tarifele practicate de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, precum și pentru a asigura utilizatorilor finali posibilitatea de a lua o decizie corectă, informată și adecvată nevoilor proprii cu privire la serviciile propuse de furnizori, a fost necesară elaborarea de către ANC a Proiectului, acesta vizând următoarele aspecte:

- stabilirea modalităților în care se furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului vor pune la dispoziția publicului informațiile prevăzute la art. 20 alin. (1)-(3) din Legea nr. 304/2003 pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, republicată;

- stabilirea modalității de exercitare a atribuției ANC de a oferi informații comparative privind tarifele și condițiile oferite de furnizorii de servicii de comunicații electronice, în conformitate cu prevederile art. 20 alin. (5) din Legea nr. 304/2003;

- stabilirea informațiilor minime prezentate în cadrul facturilor detaliate emise de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, în temeiul art. 6 alin. (3) din Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, cu modificările și completările ulterioare.

În conformitate cu dispozițiile art. 50 alin. (4) 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, ANC are obligația de a publica, pe pagina de internet, un material de sinteză a observațiilor primite cu privire la proiectul deciziei supus consultării publice, în care va preciza și poziția sa față de aceste observații.

Observațiile primite de ANC în cursul procedurii de consultare de la furnizorii de servicii de comunicații electronice se împart în două categorii:

I. observații de ordin general cu privire la legalitatea și oportunitatea Proiectului;

II. observații punctuale care se referă, în principal, la următoarele aspecte:

- setul minim de informații pe care trebuie să le conțină ofertele comerciale ale furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului;

- informațiile și documentele care trebuie comunicate persoanelor interesate de încheierea unui contract pentru furnizarea de servicii de telefonie pe bază de abonament;

- mijloacele cumulative de îndeplinire a obligației legale de informare ce incumbă furnizorilor de servicii de telefonie destinate publicului;
- aplicația interactivă pusă la dispoziție de ANC 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
- setul minim de informații ce trebuie incluse în facturile detaliate emise de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

În ceea ce privește observațiile primite din partea utilizatorilor finali, acestea au privit, în principal, calitatea serviciului de relații cu clienții oferit de unii furnizori, conținutul anumitor clauze contractuale, setul minim de informații care ar trebui pus la dispoziția publicului, dificultatea evaluării comparative a ofertelor, aspecte referitoare la facturile detaliate.

I. Observații de ordin general

A. Costurile însemnate generate de implementarea prezentei decizii și termenul de implementare stabilit de ANC

O serie de observații primite de la furnizori au vizat faptul că implementarea prezentei decizii ar implica costuri însemnate, datorită mai ales numărului mare de oferte comerciale și ritmului alert în care aceste oferte sunt modificate, precum și faptul că termenul de 30 de zile pentru intrarea în vigoare a prezentei decizii este prea scurt pentru a le permite să implementeze corespunzător prevederile acesteia.

Așa cum au subliniat înșiși furnizorii în cuprinsul observațiilor primite, multe dintre prevederile Proiectului sunt deja aplicate de către majoritatea furnizorilor, întrucât concurența îi obligă să acorde o importanță deosebită relației cu clienții. ANC apreciază măsurile implementate de furnizori în vederea asigurării unei informări mai bune a utilizatorilor finali, din susținerile primite rezultând, așadar, că pentru o mare parte dintre ei nu va fi nevoie de un efort suplimentar substanțial pentru a îndeplini în totalitate obligațiile propuse de Autoritate. Cu toate acestea, analiza ANC cu privire la măsurile implementate în prezent de furnizori a relevat insuficiența acestora, deoarece în foarte multe cazuri informațiile sunt greu de identificat și accesat de către consumatorul mediu. Mijloacele de informare stabilite de ANC în Proiect nu reprezintă o inovație a Autorității, care ar crea un sistem de informare paralel cu cele existente în prezent la nivelul furnizorilor, ci, dimpotrivă, se pliază pe modalitățile deja utilizate de către furnizori, astfel încât nu se poate pune problema disproporționalității măsurilor propuse.

B. Absența unei justificări temeinice a intervenției ANC prin intermediul prezentului proiect de decizie

Absența unei justificări temeinice a intervenției ANC prin intermediul prezentului proiect a fost motivată de către anumiți furnizori prin faptul că, pe de o parte, Proiectul ar crea o suprareglementare și un paralelism legislativ, iar, pe de altă parte, pe piața comunicațiilor electronice din România există suficientă concurență.

1. Suprareglementarea și paralelismul legislativ

Furnizorii au apreciat că măsurile stabilite de ANC prin Proiect, pe de o parte, depășesc limitele de reglementare ale ANC prevăzute de Legea nr. 304/2003, iar, pe de altă parte, se suprapun cu reglementări deja existente în domeniul protecției consumatorilor.

În ceea ce privește primul aspect, precizăm în primul rând că justificarea intervenției ANC se regăsește la nivel de lege. Astfel, în conformitate cu dispozițiile art. 20 alin. (4) din Legea nr. 304/2003, ANC „*va stabili modalitatea în care informațiile prevăzute la alin. (1)-(3) vor fi puse la dispoziție publicului*”. Așadar, legiuitorul a lăsat la aprecierea Autorității alegerea acelor modalități care ar asigura o informare adecvată a utilizatorilor finali. În acest caz, oportunitatea – înțeleasă ca putere de apreciere a administrației publice de a decide asupra mijloacelor prin care legea poate fi pusă în executare – este exercitată într-un cadru stabilit prin intermediul unei dispoziții legale exprese. Prin urmare, în aplicarea acestui articol, ANC a stabilit, prin Proiect, mijloacele prin care poate fi asigurată respectarea obligației legale de informare ce incumbă furnizorilor de servicii de telefonie destinate publicului. Setul de informații prevăzut în Anexa nr. 1 la Proiect nu face altceva decât să clarifice conținutul informațiilor prevăzute la art. 20 alin. (1)-(3) din actul normativ menționat, în vederea asigurării unei aplicări unitare a acestor prevederi legale la nivelul tuturor furnizorilor activi pe piață. De altfel, articolul 21 din Directiva 2002/22/EC pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice – ale cărui prevederi au fost transpuse de art. 20 din Legea nr. 304/2003 – face trimitere la Anexa nr. II „*Information to be published in accordance with article 21 (Transparency and publication of information)*” la Directivă, care stabilește categoriile de informații pe care furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului au obligația de a le pune la dispoziția publicului.

De asemenea, conform dispozițiilor art. 20 alin. (5) din Legea nr. 304/2003, ANC „*va 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*”. Astfel, conform prevederilor proiectului de decizie, în temeiul art. 20 alin. (5), ANC va realiza, va administra și va pune la dispoziția publicului o pagină de internet care va oferi informații comparative privind condițiile și tarifele oferite de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului. În același mod în care autoritățile de reglementare din 10 state europene 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, la fel și pagina ANC va conține 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, fără a depăși cadrul legal stabilit de dispozițiile art. 20 alin. (5) din Legea nr. 304/2003.

În ceea ce privește al doilea aspect, precizăm că Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) are competența generală de a supraveghea respectarea dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor, referitoare la securitatea produselor și serviciilor, indiferent de natura acestora, precum și de a apăra drepturile legitime ale consumatorilor în relația acestora cu operatorii economici. În domeniul comunicațiilor

electronice, potrivit prevederilor art. 5 alin. (5) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 106/2008 privind înființarea Autorității Naționale pentru Comunicații, cu modificările și completările ulterioare, unul dintre obiectivele principale ale ANC este 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 destinate publicului, precum și prin implicarea în asigurarea unui nivel înalt de protecție a drepturilor persoanelor, în special a dreptului la viața privată, cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal. În vederea atingerii acestor obiective, ANC exercită atribuțiile specifice stabilite în sarcina sa de prevederile legislației speciale în domeniul comunicațiilor electronice. Aceasta nu înseamnă că reglementările cu caracter normativ emise de ANC dublează legislația din domeniul protecției consumatorilor sau pe cea din domeniul prelucrării datelor cu caracter personal, din moment ce emiterea acestor reglementări reprezintă o atribuție și, implicit, o obligație stabilită prin legi speciale în sarcina Autorității în vederea atingerii unor obiective specifice ale ANC prevăzute în legislația din domeniul său de activitate. Mai mult, nu se poate afirma că s-ar ajunge la sancționarea aceleiași fapte, având în vedere că nerespectarea de către furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului a obligației de a pune la dispoziția publicului informațiile în condițiile stabilite de ANC reprezintă o încălcare a prevederilor art. 20 din Legea nr. 304/2003, așadar a unor dispoziții legale speciale în domeniul comunicațiilor electronice, iar nu a prevederilor generale în domeniul protecției consumatorilor.

2. Concurența dintre furnizori, instrument suficient pentru a realiza informarea corespunzătoare a utilizatorilor finali

ANC consideră că nivelul concurenței de pe piață nu este de natură să justifice neintervenția sa în ceea ce privește îmbunătățirea informării utilizatorilor finali. De altfel, promovarea furnizării de informații clare, în special în ceea ce privește transparența tarifelor și a condițiilor de utilizare a serviciilor de comunicații electronice destinate publicului, este prevăzută la art. 5 alin. (5) lit. a) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 106/2008 privind înființarea Autorității Naționale pentru Comunicații ca instrument de realizare a obiectivului de promovare a intereselor utilizatorilor finali, care este evidențiat distinct de celălalt obiectiv major al ANC, promovarea concurenței.

Astfel, în ciuda creșterii concurenței pe piața serviciilor de comunicații electronice, ANC a identificat unele deficiențe legate de informarea utilizatorilor finali, așa cum se arată în *Documentul de poziție privind strategia de reglementare a sectorului comunicațiilor electronice din România pentru perioada 2007-2010*¹. Deficitul de informare distorsionează comportamentul de consum, crescând artificial cererea pe seama complexității ofertelor, ceea ce nu este de natură să conducă la creșterea bunăstării sociale. Mai mult, rezultatele unor studii efectuate la nivel european, menționate de Comisia Europeană în fundamentarea propunerilor sale de revizuire a cadrului de reglementare², indică faptul că

¹ Disponibil la <http://www.anrcti.ro/DesktopDefault.aspx?tabid=3302>.

² Commission staff working document - Impact Assessment - Accompanying document to the Proposal for a Directive of the European Parliament and the Council amending European Parliament and Council Directives 2002/19/EC, 2002/20/EC and 202/21/EC - Accompanying document to the Proposal for a Directive of the European Parliament and the Council amending European Parliament and Council Directives

efectuarea de comparații între diversele oferte de pe piață pare a fi chiar mai dificilă în contextul unor piețe cu un înalt nivel de concurență, caracterizate prin sporirea și diversificarea continuă a ofertelor disponibile.

Impunerea obligațiilor de informare propuse de prezentul Proiect vine în completarea practicilor de transparență aplicate de furnizorii de servicii de comunicații electronice ca parte a politicilor comerciale ale acestora, având în același timp și rolul de a crea un cadru unitar cu privire la prezentarea informațiilor destinate utilizatorilor finali. Se are astfel în vedere faptul că, în prezent, fiecare furnizor de comunicații electronice oferă informații utilizatorilor finali prin metode proprii, destinate în principal stimulării vânzărilor de servicii și mai puțin protejării intereselor utilizatorilor. Accesarea informațiilor relevante este adesea greoaie, utilizatorul fiind, în general, „bombardat” cu oferte și promoții, cele mai multe dintre ele fiind condiționate de alte elemente (înscrise ilizibil în subsolul paginilor, marcate cu steluță etc.).

II. Observațiile punctuale

A. Definiții

Ca o remarcă preliminară, ANC precizează că, pentru a putea acoperi prin reglementarea propusă totalitatea furnizorilor de servicii de comunicații electronice și a serviciilor oferite de aceștia, sintagma „abonamente și cartelele preplătite” va fi înlocuită în tot cuprinsul deciziei cu „servicii a căror plată se realizează în avans sau ulterior furnizării serviciilor”.

De asemenea, în urma observațiilor furnizorilor, în tot cuprinsul deciziei, obligația de informare prin punerea la dispoziția publicului a diverselor materiale tipărite va fi aplicabilă numai în ceea ce privește punctele de lucru care oferă servicii de telefonie destinate publicului pe bază de abonament.

În ceea ce privește definiția serviciului de acces la internet în bandă largă, precizăm că, potrivit Comunicării Comisiei Europene COCOM07-36, definiția accesului la internet în bandă largă are ca valoare de referință viteza de 144 Kbps. Prin urmare, în sensul prezentei decizii, definiția accesului la internet în bandă largă va rămâne neschimbată.

În ceea ce privește observațiile legate de definiția punctelor de lucru, furnizorii au propus completarea acesteia cu sintagma „*în scopul vânzării produselor și serviciilor*”. ANC este de acord cu această completare și va modifica definiția punctelor de lucru, după cum urmează: „*a) punct de lucru – orice sediu principal sau secundar în care furnizorul de servicii de telefonie destinate publicului își desfășoară activitatea și care este accesibil publicului în scopul vânzării produselor și serviciilor.*”

Cu privire la termenul de „*ofertă comercială*” folosit în cuprinsul Proiectului, pentru clarificarea conținutului acestuia, ANC va introduce la art. 2 alin. (1) o nouă literă, lit. c), cu următorul conținut: „*c) ofertă comercială – ansamblul ofertelor de servicii de*

telefonie sau acces la internet în bandă largă destinate publicului". Astfel, în înțelesul Proiectului, termenul de „*ofertă comercială*” nu include ofertele individuale propuse de furnizori în cadrul negocierilor directe cu un anumit utilizator.

În ceea ce privește clarificarea termenului de „*contract-cadru*”, având în vedere multitudinea formelor și denumirilor sub care se prezintă contractele încheiate cu utilizatorii finali (contracte standard la care sunt anexate condițiile generale de furnizare a serviciilor, contracte care au deja incluse condițiile generale etc.), ANC precizează că, în sensul prezentei decizii, acest termen se referă la documentul conținând clauzele contractuale de bază, adică acele informații necesare pentru validitatea și încheierea contractului, iar nu la totalitatea termenilor și condițiilor generale pe care utilizatorul trebuie să le accepte în momentul încheierii contractului. Astfel, contractul-cadru este un contract standard care, alături de Condițiile generale de furnizare a serviciilor, creează cadrul desfășurării relațiilor comerciale dintre furnizor și utilizatorul final, în urma semnării acestor documente de către ambele părți.

B. Condițiile și modalitățile în care se realizează obligația de informare a furnizorilor de servicii de telefonie destinate publicului prin mijloace proprii

Observațiile referitoare la condițiile și modalitățile de îndeplinire a obligației de informare prin mijloacele proprii ale furnizorilor de servicii de telefonie destinate publicului au privit atât conținutul anexelor la Proiect, cât și articolele referitoare la obligația menționată.

1. Setul minim de informații pe care trebuie să le conțină oferta comercială a furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului (Anexa nr. 1 la Proiect)

Cu titlu preliminar, ANC precizează că Proiectul nu intenționează să standardizeze oferta comercială a furnizorilor de servicii de telefonie destinate publicului, aceștia având libertatea de a prezenta informațiile din ofertele proprii într-o manieră care să reflecte identitatea pe care fiecare furnizor a încercat să și-o promoveze de-a lungul timpului.

În ceea ce privește informațiile pe care furnizorii trebuie să le pună la dispoziția publicului, ANC respinge argumentele furnizorilor referitoare la conținutul Anexei nr. 1, acesta urmând a rămâne aproape în totalitate neschimbat (cu unele mici modificări care vor fi arătate în continuare), întrucât, prin eliminarea lit. c) din art. 5 – referitoare la obligația de a prezenta 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 imprimate, plasate în locuri ușor accesibile și vizibile pentru public –, informațiile menționate vor fi puse la dispoziția publicului numai prin intermediul propriilor pagini de internet, la cerere sau prin intermediul serviciului de relații cu clienții. Apreciem că, în acest caz, nu se mai pune problema costurilor ridicate de tipărirea materialelor informative sau a dificultății prezentării tuturor acestor informații.

În ceea ce privește modificările acceptate ca urmare a propunerilor furnizorilor, acestea vizează următoarele informații:

- în cuprinsul Secțiunii I din Anexa nr. 1 (referitoare la oferta comercială a furnizorilor de servicii de telefonie destinate publicului), având în vedere argumentele furnizorilor cu privire la dificultatea includerii tuturor adreselor și programului de lucru

pentru toate punctele de lucru în care sunt comercializate serviciile de telefonie, ANC urmează a modifica lit. A astfel: „A. Datele de identificare a furnizorului: nume/denumire, domiciliu/sediu, telefon, fax, adresa de e-mail, pagina de internet.”;

- lit. C.1. pct. 3) lit. o), lit. C.3. pct. 3) lit. o) și lit. D.2. pct. 2) lit. h) vor fi reformulate astfel: „modalitățile și mijloacele de plată a facturii (dacă tarifele sunt exprimate în altă monedă decât cea în care se face plata, se va preciza cursul de schimb; în cazul în care se utilizează un curs de schimb mediu lunar se va preciza acest aspect)”;

- lit. D.1. pct. 2 lit. f) și lit. D.2. pct. 2) lit. f) se vor completa după cum urmează: „viteza de upload/download în intervalul orar de trafic maxim (calculată în funcție de numărul maxim de utilizatori care pot accesa simultan serviciul), **precum și viteza maximă de upload/download**;”;

- lit. D.2. pct. 2) lit. i) – „modalitatea de asigurare a securității conturilor” - va fi eliminată;

- lit. D.2. pct. 2) lit. j) se va modifica după cum urmează: „pachetele de servicii integrate oferite care includ servicii de acces la internet, precum și condițiile în care se oferă, **dacă este cazul**”;

- lit. J se va modifica după cum urmează: „Nivelurile de calitate oferite (de exemplu, se va indica nivelul de calitate privind accesul, dacă lărgimea de bandă este sau nu garantată sau dacă depinde de nivelul de utilizare a rețelei sau a server-ului unde utilizatorul este conectat);”;

- lit. K va fi eliminată atât din cuprinsul Secțiunii I, cât și din cuprinsul Secțiunii II.

Ca urmare a observațiilor primite în cursul procedurii de consultare, prin care utilizatorii finali subliniază deficitul de informare cu privire la unele categorii de tarife practicate de către furnizori – spre exemplu, în ceea ce privește tariful perceput pentru emiterea facturii detaliate –, ANC urmează să completeze lit. C.1. pct. 3) lit. o), lit. C.3. pct. 3) lit. o), lit. D.2. pct. 2) lit. h), astfel: „modalitățile și mijloacele de plată a facturilor (dacă tarifele sunt exprimate în altă monedă decât cea în care se face plata, se va preciza cursul de schimb; în cazul în care se utilizează un curs de schimb mediu lunar se va preciza acest aspect, **precum și tariful pentru emiterea facturii detaliate, dacă este cazul**”;

2. Modalitățile și mijloacele de îndeplinire a obligației legale de informare ce incumbă furnizorilor de servicii de telefonie destinate publicului

În ceea ce privește observațiile furnizorilor cu privire la obligația stabilită de prevederile art. 4 referitoare la redactarea condițiilor sau termenelor care afectează anumite oferte în același format, cu caractere de același tip și de aceeași dimensiune ca și cele folosite pentru redactarea ofertelor, precizăm că aceasta se aplică exclusiv ofertei comerciale destinate publicului și puse la dispoziția acestuia în modalitățile enumerate la art. 5, iar nu campaniilor sau materialelor publicitare ale furnizorilor, acestea rămânând în totalitate la latitudinea fiecărui furnizor și având libertatea de a reflecta strategia de marketing și identitatea de brand a fiecărui furnizor. Având în vedere această clarificare, alin. (2) și (3) ale art. 4 vor fi reformulate astfel: „(2) Informațiile prevăzute în art. 3 **alin. (1)** vor fi redactate și prezentate, indiferent de mijloacele prin care sunt puse la dispoziția publicului, conform prevederilor art. 5, într-o manieră simplă, clară, **lizibilă și accesibilă**, care să permită utilizatorilor parcurgerea cu ușurință a acestora. Condițiile sau termenele

care afectează **oferta comercială** vor fi prezentate în același format, cu caractere de același tip și de aceeași dimensiune ca și cele folosite pentru redactarea **acesteia**.

(3) Informațiile prevăzute la art. 3 **alin. (1)** vor fi actualizate ori de câte ori intervine modificarea acestora, precizându-se data **ultimei** actualizări.”

Referitor la mijloacele de punere la dispoziție a acestor informații, prevăzute la art. 5 din Proiect, furnizorii au susținut că, pe de o parte, o asigurare în mod cumulativ a celor patru mijloace este dificil de realizat și ar presupune costuri suplimentare semnificative, iar, pe de altă parte, în prezent, este realizată o informare corectă și completă a utilizatorilor, fiind deja respectate o mare parte dintre obligațiile impuse prin Proiect. Propunerea furnizorilor referitoare la punerea la dispoziție prin oricare dintre aceste mijloace, în mod alternativ, sau la cumulara oricăror două mijloace din cele patru stabilite la art. 5 nu poate fi acceptată întrucât nu ar conduce la un grad de informare corespunzător al utilizatorilor finali, având în vedere că fiecare modalitate, luată separat, fie nu asigură o informare completă cu privire la tarifele și celelalte condiții de utilizare a serviciilor, fie face deosebit de dificilă obținerea acestor informații în mod agregat, astfel încât utilizatorul să își formeze o viziune completă și corectă asupra ofertei comerciale standard a unui furnizor.

Însă, referitor la mijlocul de informare prevăzut la art. 5 lit. c), ANC acceptă observațiile transmise și va elimina această modalitate de informare.

În ceea ce privește obligația stabilită de prevederile art. 6, furnizorii au solicitat fie eliminarea acesteia din cuprinsul Proiectului – argumentând, pe de o parte, că o serie de informații din Anexa nr. 2 nu se regăsesc printre cele menționate de art. 20 alin. (1)-(3) din Legea nr. 304/2003, iar, pe de altă parte, că tipărirea, distribuirea și întreținerea afișelor ar determina costuri exagerate –, fie revizuirea dimensiunii și a conținutului afișului.

ANC reiterează faptul că Proiectul concretizează unul dintre obiectivele principale ale ANC, acela de a promova interesele utilizatorilor finali, totalitatea prevederilor acestuia alcătuind un cadru normativ menit să asigure îmbunătățirea gradului de informare a utilizatorilor. Obligația de informare este impusă de Legea nr. 304/2003 în sarcina furnizorilor, iar aceștia trebuie să își aloce resursele financiare, umane și materiale necesare pentru a asigura îndeplinirea acestei obligații. Atâta timp cât însuși legiuitorul a înscris această obligație în mod expres în cuprinsul unui act normativ, nu se poate accepta ca ea să nu producă efecte pe motiv că punerea ei în aplicare ar implica anumite costuri. Scopul primordial al Proiectului, prezentat pe larg în expunerea de motive ce îl însoțește, este acela de a asigura o mai bună informare a utilizatorilor finali cu privire la serviciile oferite și la tarifele practicate de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, cu atât mai mult cu cât creșterea puterii consumatorilor și a capacității acestora de a-și apăra mai bine interesele stimulează și susține concurența. Mijloacele pe care ANC le consideră adecvate în atingerea acestui scop sunt destinate a asigura premisele creării unui echilibru între interesele pur comerciale, orientate spre obținerea de profit, ale furnizorilor, și interesele utilizatorilor finali, care, din cauza deficitului de informație, a calității nesatisfăcătoare ori a lipsei de transparență și accesibilitate a informației, ajung să plătească mai mult decât ar trebui sau să achiziționeze servicii care nu le satisfac nevoile de consum.

Cât privește dimensiunea afișului, propunerea unor furnizori ca acesta să aibă dimensiunea unei coli A4 nu poate fi acceptată, întrucât impactul vizual al acestuia ar fi practic nesemnificativ, un anunț pe o coală A4 neavând capacitatea de a atrage și reține

atenția în contextul volumului semnificativ de informații și a modului de prezentare vizuală a acestora, specifice punctelor de lucru. În plus, cantitatea de informație prevăzută pentru afiș ar impune, pentru a încăpea pe o coală A4, utilizarea unui font de mici dimensiuni, care ar face informațiile greu de citit pentru utilizatori.

De altfel, ANC a stabilit exclusiv conținutul și dimensiunea afișului, restul condițiilor de formă urmând a fi stabilite de fiecare furnizor în parte, în funcție de identitatea de brand a fiecăruia.

Referitor la conținutul afișului, ANC precizează că, în urma modificărilor operate în cuprinsul art. 7 (după cum se arată în continuare), a revizuit în mod corespunzător și informațiile prezentate în cadrul paragrafului 3 din afiș.

În ceea ce privește modalitățile de informare propuse la art. 7 din Proiect, ANC urmează să accepte o parte din observațiile furnizorilor, reformulând art. 7 astfel:

„Art. 7 – (1) Furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului au obligația să remită oricărei persoane, la cerere, în mod gratuit, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică, o copie a contractului-cadru și a condițiilor generale privind furnizarea serviciului de telefonie, în cazul abonamentelor, respectiv a condițiilor generale privind furnizarea serviciului de telefonie, în cazul serviciilor pentru care plata se realizează în avans.

(2) În mod obligatoriu, materialele prevăzute la alin. (1) vor fi înmânate sau transmise persoanelor interesate de încheierea unui contract, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică, înainte de încheierea contractului, furnizorii având obligația să se asigure că personalul de vânzări de la punctele de lucru proprii sau din rețelele de distribuție ale partenerilor care oferă servicii de telefonie destinate publicului pe bază de abonament îndrumă persoanele în cauză să citească atent materialele respective înainte de a încheia contractul.

(3) Furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului au obligația să asigure că personalul de vânzări de la punctele de lucru proprii sau din rețelele de distribuție ale partenerilor care oferă servicii de telefonie destinate publicului pe bază de abonament comunică verbal sau în scris utilizatorului final, înainte de încheierea contractului, cel puțin următoarele informații:

a) planul tarifar ales, inclusiv contravaloarea acestuia pe întreaga perioadă contractuală inițială, precizând serviciile incluse – abonament lunar (numărul de minute/creditul inclus, dacă este cazul), extra-opțiuni, conectare/instalare, echipament terminal achiziționat etc., după caz, cu toate taxele incluse;

b) tarifele aplicabile pentru acces și pentru apelurile naționale, tarifele pentru apelurile efectuate în orele de vârf/în afara orelor de vârf (cu indicarea intervalelor orare corespunzătoare) și condițiile de utilizare a minutelor incluse sau a creditului inclus, după caz;

c) durata minimă a contractului, dacă este cazul, precum și condițiile de încetare a contractului înainte de termen și penalitățile aplicabile, dacă este cazul;

d) modurile în care pot fi aflate celelalte informații prevăzute la art. 3 din prezenta decizie.

(4) Comunicarea prevăzută la alin. (3) va fi în mod obligatoriu însoțită sau urmată de oferirea unor materiale în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică,

incluzând cel puțin informațiile prevăzute la alin. (3), înainte de încheierea contractului pentru furnizarea de servicii de telefonie destinate publicului.

(5) Prevederile alin. (3) se aplică inclusiv în cazul vânzărilor la distanță, caz în care comunicarea va fi în mod obligatoriu urmată sau însoțită, după caz, de transmiterea în formă tipărită sau electronică cel puțin a informațiilor prevăzute la alin. (3), înainte de încheierea contractului pentru furnizarea de servicii de telefonie destinate publicului.”

În ceea ce privește informațiile pe care furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului trebuie să le pună la dispoziția publicului prin intermediul propriilor pagini de internet, în urma analizei conținutului art. 8 alin. (1) de către ANC, acesta va fi modificat după cum urmează: *„Art. 8 – (1) Furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului au obligația de a afișa pe prima pagină a propriului site, la loc ușor vizibil, un link direct către contractul-cadru și către condițiile generale privind furnizarea serviciului de telefonie.”*

Referitor la obligația stabilită de prevederile art. 9 privitoare la rezervarea unui spațiu pe facturile emise de furnizori, ANC acceptă observațiile furnizorilor și urmează a elimina acest articol din cuprinsul Proiectului.

În ceea ce privește dispozițiile art. 10, ANC urmează să accepte o parte dintre observațiile furnizorilor, eliminând lit. c) a alin. (1) și modificând alin. (1) astfel: *„Art. 10 – (1) În termen de 30 de zile de la data intrării în vigoare a prezentei decizii, furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului au obligația de întocmi „Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali”, denumită în continuare Procedura, și de a o pune la dispoziția publicului prin următoarele mijloace, în mod cumulativ:*

*a) furnizarea în mod gratuit, la cerere, **la toate punctele de lucru proprii sau la punctele de lucru din rețelele de distribuție ale partenerilor care oferă servicii de telefonie destinate publicului pe bază de abonament**, a unui exemplar tipărit al Procedurii;*

b) afișarea Procedurii pe propriul site.”

ANC nu poate totuși accepta observațiile referitoare la eliminarea conținutului Procedurii de soluționare a reclamațiilor, având în vedere că, în multe cazuri, a fost remarcată o lipsă de transparență și/sau de detaliere din partea furnizorilor de servicii de telefonie în privința informării utilizatorilor finali cu privire la procesul efectiv de înregistrare a reclamațiilor, termenele maxime de tratare a acestora, precum și rezultatul demersurilor efectuate pentru soluționarea acestora. Faptul că o mică parte a acestor informații este înscrisă în contractele încheiate cu abonații nu este de natură a asigura o informare corectă și completă a tuturor utilizatorilor finali (abonați și utilizatori de cartele preplătite). ANC va ține însă cont de observațiile primite cu privire la formularea art. 10 alin. (3), eliminând lit. d) și reformulând astfel: *„(3) Procedura va cuprinde cel puțin următoarele informații:*

a) modalitățile în care utilizatorul final poate înainta o reclamație (telefon, fax, e-mail, serviciu poștal);

b) un număr de telefon și o adresă de e-mail pentru primirea reclamațiilor;

*c) denumirea, adresa și programul de lucru al compartimentului însărcinat cu primirea și înregistrarea reclamațiilor, **dacă este cazul**;*

*d) termenul maxim pentru depunerea reclamației, **dacă este cazul**;*

*e) termenul maxim de soluționare **a reclamațiilor sau, dacă este cazul, pentru fiecare categorie de reclamații**;*

g) *modalitățile și termenul de informare a utilizatorului final cu privire la rezultatul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamației sale, precum și, în cazul nesoluționării reclamației în termenul maxim, termenul de informare a utilizatorului asupra stadiului de soluționare;*

h) *posibilitatea utilizatorului final de a apela la ANC, în cazul în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă cu furnizorul de servicii, sau la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor; de asemenea, se va indica posibilitatea utilizatorului final de a se adresa instanței competente."*

În sfârșit, întrucât unele observații ale furnizorilor au privit conținutul art. 11 subliniind faptul că, pe de o parte, acesta ar crea o discriminare între furnizorii de servicii de telefonie la puncte mobile și furnizorii de servicii de telefonie la puncte fixe, iar, pe de altă parte, un SMS nu ar putea să redea toate informațiile solicitate, ANC va reformula alin. (1) al art. 11 (devenit art. 10, în urma renumerotării articolelor), după cum urmează: **„Cu cel puțin 15 zile înainte de data-limită stabilită în contract pentru transmiterea de către abonat a notificării în vederea încetării efectelor contractului, dar nu cu mai mult de 45 de zile înainte de această dată, furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului au obligația de a tipări pe factura emisă abonatului sau de a transmite odată cu aceasta un mesaj de informare cu privire la data la care expiră contractul, data-limită pentru transmiterea notificării, precum și prelungirea automată a contractului în caz contrar."**

C. Observații referitoare la condițiile și modalitățile în care se realizează obligația de informare prin intermediul ANC

În ceea ce privește observațiile furnizorilor privind oportunitatea punerii la dispoziția publicului, de către ANC, a unei aplicații informatice care să efectueze o analiză comparativă a ofertelor existente pe piață, precizăm că, potrivit 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"*. Astfel, îndeplinirea acestei obligații legale nu poate fi condiționată de existența unor argumente de ordin sociologic.

Totodată, 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 care pot 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.

1. Posibilitatea unei astfel de aplicații de a surprinde nu numai diferențele de tarif, dar și pe cele legate de parametrii de funcționare și de calitate ai serviciilor, de acoperire sau de disponibilitate a serviciilor de asistență clienți este redusă

În România, în condițiile unui mediu concurențial din ce în ce mai puternic, asigurat de o piață aflată în proces de maturizare, și având în vedere progresele tehnologice care fac posibilă uniformizarea unor standarde ridicate de calitate, tarifele practicate de furnizorii de comunicații electronice devin un factor decisiv în opțiunile utilizatorilor finali.

Conform prevederilor legale, și având în vedere practica la nivel european, ANC urmărește să pună la dispoziția utilizatorilor finali 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.

În ceea ce privește orice alte condiții în afara celor legate de costurile pe care le implică un anumit plan tarifar, utilizatorul va beneficia de informații suplimentare prin efectuarea unui click pe respectivul plan tarifar, având totodată posibilitatea să consulte toate aspectele ofertei accesând un link către pagina de internet a furnizorului respectiv, fiind astfel asigurate premisele efectuării unei alegeri informate din toate punctele de vedere.

2. Existența unei multitudini de oferte personalizate în special pentru utilizatorii persoane juridice

La realizarea aplicației interactive, ANC nu va lua în considerare ofertele personalizate, deoarece ele fac obiectul unor negocieri directe între furnizori și anumiți utilizatori.

3. Aspectele tehnice ale dezvoltării aplicației

Problemele tehnice implicate de dezvoltarea aplicației interactive (testarea aplicației, măsurile de securitate, crearea algoritmului de calcul etc.) vor fi aduse la cunoștința furnizorilor de servicii de comunicații electronice în timp util, astfel încât aceștia să-și poată aduce contribuția la îmbunătățirea aplicației.

4. Volumul mare de informații solicitat pentru crearea și actualizarea aplicației interactive.

În urma consultărilor avute cu reprezentanții autorităților din cadrul Uniunii Europene care au implementat astfel de aplicații interactive, ANC consideră că volumul de informații solicitat la art. 12 alin. (2) – devenit art. 11 alin. (2) în urma renumerotării articolelor – din proiectul de decizie răspunde cerințelor minime de informare cu privire la caracteristicile unui anumit plan tarifar.

5. Obligația impusă furnizorilor de servicii de comunicații electronice de a introduce 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, excede cadrului legal

Potrivit prevederilor art. 51 alin. (1) și (2) lit. k) 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, ANC are dreptul să solicite furnizorilor de servicii de comunicații electronice informațiile necesare în vederea exercitării atribuțiilor sale legale, în special în scopul publicării unor situații comparative privind calitatea și tarifele serviciilor, în vederea maximizării beneficiilor utilizatorilor finali, iar, potrivit alin. (5) al aceluiași articol, furnizorii au obligația de a pune la dispoziție informațiile în termenul și în condițiile stabilite de ANC.

Prin urmare, ANC poate impune în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului obligația introducerii tuturor informațiilor necesare funcționării aplicației, în formă electronică, pentru fiecare categorie de servicii (telefonie fixă, telefonie mobilă și acces la internet în bandă largă), prin intermediul unei interfețe web.

6. Modificarea termenului de transmitere și de actualizare a informațiilor

În urma observațiilor primite, ANC a decis să modifice termenul prevăzut la art. 13 alin. (1) – devenit art. 12 în urma renumerotării – din 15 zile în 30 de zile, precum și pe cel prevăzut la art. 13 alin. (2) din 24 de ore în 72 de ore.

De asemenea, art. 14 lit. a) – devenit art. 13 în urma renumerotării – se va modifica după cum urmează: *„prin depunere, personal sau prin reprezentantul legal, sub luare de semnătură;”*.

D. Observații referitoare la informațiile cuprinse în facturile detaliate emise de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului

În ceea ce privește informațiile pe care furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului trebuie să le includă în facturile detaliate eliberate la cererea abonaților, în urma observațiilor primite ANC va modifica conținutul art. 16 (devenit art. 15) din proiectul de decizie după cum urmează:

- Art. 16 alin. (1) Partea I lit. h.4. va avea următorul conținut: *„tariful total pentru fiecare convorbire efectuată și pentru fiecare mesaj expediat sau primit pentru care se percepe un tarif;”*;

- Art. 16 alin. (1) Partea I lit. k va fi suprimat;

- Art. 16 alin. (1) Partea I lit. l) va avea următorul conținut: „*declarația că tarifarea timpului de conversație începe cu semnalul de răspuns și se încheie cu primul semnal de eliberare a liniei, **cu excepția situațiilor în care utilizatorul a fost informat, în momentul efectuării apelului, de faptul că taxarea începe la un alt moment;** de asemenea va fi specificată modalitatea de tarifare utilizată de furnizor, menționându-se cel puțin unitatea de timp utilizată pentru tarifare (ex. secundă, minut etc.) și modalitatea de tratare a fiecărei unități de timp;*”;

- Art. 16 alin. (2) va avea următorul conținut: „*Apelurile sau mesajele **efectuate către numere apelabile gratuit**, inclusiv apelurile de urgență, nu vor fi cuprinse în factura detaliată.*”.

E. Observații privind dispozițiile finale ale Proiectului

Ținând cont de observațiile furnizorilor cu privire la conținutul art. 17 al Proiectului, ANC a decis să elimine acest articol.

În ceea ce privește termenul stabilit pentru intrarea în vigoare a deciziei, având în vedere modificările și completările aduse Proiectului ca urmare a observațiilor primite în cadrul consultării, ANC apreciază că termenul de 30 de zile este, în aceste condiții, suficient, astfel încât art. 18 (devenit art. 16 în urma renumerotării articolelor) urmează să rămână neschimbat.