

## **Minuta ședinței Consiliului Consultativ din 3 februarie 2009**

3 Februarie 2009, 11.00 – 16.20

### **Introducere**

**Președintele ANC, Liviu Nistoran**, urează bun venit participanților și enumeră principalele puncte de discuție care vor fi abordate.

#### **1. Adoptarea Agendei**

**Președintele ANC** atrage atenția asupra documentului 1 (Agenda), cerând observații. În lipsa oricăror remarci, agenda este adoptată în forma propusă de ANC.

#### **2. Minuta întâlnirii anterioare**

Participanții, motivând primirea cu întârziere a documentului, solicită un interval de 1-2 zile pentru a putea face observații pe marginea lui. Președintele ANC acceptă acest lucru.

#### **3. Proiectul de decizie privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului**

Pentru prezentarea **sintezei observațiilor**, **Președintele ANC** dă cuvântul d-nei **Alexandra Mereuță, consilier juridic, Direcția Juridică**; aceasta prezintă pe scurt principalele observații primite de ANC în perioada de consultare publică și principalele modificări integrate în proiectul de decizie, precum și argumentele pentru respingerea anumitor propuneri de modificare.

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.

După prezentarea sintezei observațiilor, **președintele ANC** dă cuvântul participanților pentru a-și expune punctele de vedere.

**Reprezentantul Asociației Operatorilor Mobili din România** – dl. Liviu Popescu – ridică problema **oportunității** acestei decizii, oportunitate pusă sub semnul întrebării din cauza următoarelor motive: se bazează pe concluziile unui studiu din 2006, care nu mai poate fi de actualitate, nivelul de satisfacție a utilizatorilor finali cu privire la volumul de informații pus la dispoziție este suficient de mare, iar raportul cheltuieli-beneficii, în cazul **comparatorului de tarife**, nu este suficient de clar, mai ales că unele prevederi ale deciziei ar putea avea un impact semnificativ la nivelul costurilor. Reprezentantul AOMR mai consideră că aplicația va determina alegeri exclusiv în funcție de preț, fără a pune suficient accent pe argumente calitative și fără a se explica suficient de clar ce se va întâmpla cu ofertele convergente. În ceea ce privește obligațiile de informare, există anumite prevederi care ar putea afecta o relație comercială normală între două părți (de exemplu, obligația operatorului de a-l informa pe consumator în legătură cu data expirării contractului). Unele dintre materialele informative prevăzute de proiect ridică și ele problema unor costuri substanțiale, nejustificabile într-o piață a comunicațiilor electronice competitivă.

Constatând complexitatea problemelor ridicate, **președintele ANC** propune structurarea dezbaterii pe două direcții principale: **aspecte privind obligațiile de informare** prevăzute în decizie și **comparatorul** (aplicația destinată comparării ofertelor). În urma obținerii acordului pentru această propunere, președintele ANC dă cuvântul reprezentanților operatorilor.

**Reprezentanții Orange** – dl. Gabriel Dogaru, d-na Andreea Pomîrleanu și d-na Andreea Moldovanu – ridică problema necesității unui **studiu de impact** pentru prezentul proiect, din care să rezulte beneficiile aduse, mai ales având în vedere contextul actual al crizei economice, în care operatorii caută să găsească soluții de reducere a cheltuielilor. Din acest motiv este propusă o amânare a aplicării deciziei. De asemenea, există pericolul suprapunerii peste alte acte normative, ceea ce ar implica amenzi pentru operatori din partea diferitelor autorități. Documentul de strategie care există pe pagina de internet a Autorității, la capitolul informarea utilizatorilor, nu include anumite obligații suplimentare, care reies însă din proiectul de decizie supus discuției.

După ce își exprimă aprecierea pentru acceptarea de către ANC a anumitor observații, **reprezentantul Vodafone** – dl. Mihai Tărnicănu – ridică problema **temeiului legal** al obligației de informare a utilizatorilor finali. În ceea ce privește costurile, nu a fost făcut un calcul exact, dar problema rămâne cu siguranță. Sebastian Popovici, reprezentant Vodafone, ridică problema temeului legal al Anexei 1, care excede Legii nr. 304/2003, precum și al articolului 11 din proiect referitor la obligația de informare a abonaților în legătură cu expirarea contractului. Datorită faptului că, în cazul Vodafone, utilizatorul are dreptul de a rezilia în orice moment contractul, această obligație de informare pare redundantă. De asemenea, referitor la SMS-ul prin care utilizatorul final este anunțat că se apropie data la care îi va expira contractul, operatorii susțin că este imposibilă includerea acestei informații în maxim 160 de caractere. Ulterior, în cadrul Consiliului, printr-un test făcut de reprezentanții ANC, s-a dovedit însă că acest lucru este posibil. Vodafone consideră că, prin articolul 6, referitor la afiș, ANC vrea să își promoveze imaginea în spațiile publice ale distribuitorilor, care, de cele mai multe ori, sunt prea mici pentru a permite găzduirea unor afișe de mari dimensiuni. În ceea ce privește conținutul facturii detaliate, în opinia Vodafone nu ar trebui excluse apelurile gratuite către anumite numere, cum ar fi 112.

**Reprezentantul Cosmote** – d-na Ștefania Ingineru – afirmă că decizia cuprinde elemente discriminatorii, cum ar fi **obligatia** furnizorilor de servicii de telefonie de a informa, în timp ce furnizorilor de servicii de internet doar li **se recomandă** acest lucru. De asemenea, conform prevederilor acestei decizii, utilizatorul poate denunța unilateral contractul în situația unor scăderi de prețuri, după ce a primit anumite avantaje, cum ar fi un terminal. În caz de litigiu, va fi greu de probat că utilizatorul a primit sau nu toate informațiile la punctul de lucru.

**Reprezentantul Romtelecom** – dl. Răzvan Ionescu – reia problemele ridicate anterior, punctând câteva aspecte: dimensiunile prea mari ale **afișului**, necesitatea realizării unui studiu din care să rezulte clar deficiențele de informare, pe un eșantion reprezentativ, nu se face diferențierea dintre ofertele de business și cele rezidențiale. **Definiția pentru „ofertă comercială”** propusă de ANC nu este încă suficient de clară: obiectivul de excludere a ofertelor negociate individual cu anumiți clienți nu este astfel atins. Se acceptă propunerea de reformulare, așa cum se arată mai jos.

**Reprezentantul Telemobil** – dl. Vasile Ene – susține opiniile celorlalți operatori, considerând că fiecare operator în parte are suficiente mijloace prin care își informează utilizatorii. Articolul 7, privind obligația de furnizare a materialelor informative, în format tipărit sau pe suport electronic, către orice persoană care solicită acest lucru, fără a exista garanția achiziționării vreunui serviciu, presupune existența unor costuri ridicate și inutile. În concluzie, cel puțin în acest moment, această decizie este în defavoarea operatorilor și nu aduce beneficii reale utilizatorului.

**Reprezentantul Atlas Telecom** – dl. Ion Roseti – ridică problema actualizării, din punct de vedere tehnic, a programelor de facturare, pentru a putea fi incluse detaliile prevăzute de decizie.

**Reprezentantul Dial Telecom** – d-na Emilia Dumitru – pune în discuție aspectul **costurilor**, mai ales după realizarea portabilității, care a implicat la rândul ei costuri ridicate pentru operatori. Operatorii trebuie să-și orienteze cheltuielile înspre alte direcții, în special către forța de muncă. D-na Dumitru susține că, în prezent, ofertele operatorilor sunt din ce în ce mai diversificate, complexe, adaptate cerințelor utilizatorilor, în care „pachetizarea” este o condiție *sine qua non*, astfel încât dorința de a-i orienta pe utilizatori ar putea fi destul de dificil de realizat. În ultimul rând, pune întrebarea asupra situației în care se vor afla, în urma adoptării acestei decizii, operatorii care sunt orientați exclusiv către utilizatori de business.

**Reprezentantul NetConnect** – dl. Alexandru Sălceanu – împărtășește propria experiență, ca persoană fizică, la achiziționarea unui serviciu de telefonie mobilă, când i s-a impus citirea contractului la fața locului și nu i s-a permis să-l ia acasă sau să ceară sfatul unui avocat.

**DI. Marian Stăvăroiu** – utilizator final, persoană fizică – susține decizia în ansamblu și își exprimă acordul față de relatarea antevorbitorului său, întărind punctul de vedere conform căruia utilizatorul final ar trebui să aibă dreptul de a studia contractul, precum și să își exprime acordul pentru prelungirea acestuia în mod expres, nu tacit.

**Președintele ANC**, constatând că nu mai sunt operatori care să dorească să își exprime opinia, propune adresarea punctuală a problemelor ridicate, invitându-i pe reprezentanții ANC să ia cuvântul pentru a răspunde acestora. Președintele arată că prima problemă reținută este cea a **costurilor mari în contextul crizei financiare** și, referindu-se strict la comparatorul de tarife, subliniază că fie și în situația în care decizia va fi adoptată și aplicată imediat, orizontul de punere în funcțiune a aplicației va fi de unul, poate chiar doi ani, ceea ce ar permite depășirea crizei.

Pentru punctarea **oportunității**, ia cuvântul d-na **Alexandrina Hîrțan**, vicepreședinte ANC, care arată că oportunitatea acestei decizii decurge din obiectivul promovării intereselor utilizatorilor,

obiectiv fundamental al activității ANC, care are prevăzută ca modalitate concretă de realizare promovarea informării clare a utilizatorilor, și în mod direct și specific din prevederile art. 20 din Legea nr. 304/2003, care impun ANC să stabilească modalitatea în care sunt exercitate obligațiile de informare care revin operatorilor, precum și să ofere informații comparative referitoare la ofertele disponibile pe piață, iar ANC nu se poate sustrage de la aplicarea acestor prevederi imperative ale legii, așadar nu se poate pune problema renunțării la această decizie. Din acest punct de vedere, nu poate fi opus nici argumentul costurilor suportate de operatori. În acest context, trebuie subliniat că înșiși operatorii au recunoscut faptul că practicile lor de informare sunt deja aliniate în mare măsură propunerilor deciziei, așadar nu poate fi vorba despre costuri excesive, ci despre o mai bună utilizare a resurselor în scopul unei informări mai eficiente a utilizatorilor. Cu alte cuvinte, utilizatorul care este în prezent „bombardat” cu un volum de informație destinată în principal promovării intereselor comerciale ale furnizorilor va putea beneficia prin efectul acestei decizii, de informație de o mai bună calitate, care să îi aducă la cunoștință date esențiale pentru alegerea sa de consum și să îi protejeze interesele. În ceea ce privește criza economică, aceasta este un moment dificil nu numai pentru operatori, ci și pentru utilizatori, de aceea poate fi un moment potrivit pentru educarea unui comportament de consum echilibrat, care poate să ducă la creșterea încrederii publicului în servicii și implicit, la creșterea consumului. Totodată, oportunitatea nu poate fi contestată nici prin prisma plângerilor primite de ANC de la utilizatori, o mare parte a acestora referindu-se nu numai la lipsa unei informări directe, ci și la situații în care lipsa de informare duce la conflicte între furnizori și utilizatori legate de serviciile facturate sau de condițiile din contract.

Reprezentanții operatorilor afirmă că decizia face o distincție discriminatorie între furnizorii de servicii de telefonie și cei de servicii de acces la internet. Reprezentanții ANC argumentează cu textul legii, care, cel puțin în acest moment, se referă doar la obligații ale furnizorilor de telefonie. Acest lucru este în acord cu textul actual al Directivei privind Serviciul Universal, iar decizia se va limita în acest moment la a recomanda ca aceleași cerințe de informare să fie aplicate și de furnizorii de servicii de acces la internet. În măsura în care Directiva se va modifica pentru a include obligativitatea și pentru acești furnizori, legea națională și decizia vor putea fi revizuite.

Altă problemă ridicată de reprezentanții furnizorilor este aceea a **Anexei 1**, mai ales a punctului E., referitor la ofertele promoționale în curs, care, în opinia furnizorilor, excede legii. ANC consideră că aceste prevederi nu excedă legii, aducând argumente de text în acest sens. Propunerea operatorilor este eliminarea unor puncte din anexă, astfel încât să poată decide singuri care sunt informațiile pe care utilizatorul le va afla.

Totodată, operatorii reafirmă inutilitatea oferirii informațiilor solicitate de către utilizatori în format tipărit, motivând complexitatea ofertelor, volumul destul de mare, utilitatea paginii de Internet, dar și necesitatea și costurile aferente pregătirii de personal auxiliar, capabil să ofere toate informațiile solicitate.

În urma acestor luări de poziție, reprezentanții ANC precizează că este vorba de o confuzie, deoarece decizia prevede distinct **setul minim de informații care trebuie să se regăsească în conținutul ofertelor comerciale** (art. 3 și Anexa I) față de **setul minim de informații care ar trebui printat și oferit la cerere înainte de încheierea contractului** (art. 7), acesta din urmă neimpunând în niciun caz tipărirea întregii oferte de pe pagina de internet a operatorului. Pentru eliminarea confuziei, se propune introducerea precizării „informațiile *solicitate*” la art. 5 lit. a), după cum se arată și mai jos.

Observând că discuțiile se poartă într-o manieră nestructurată și că se creează confuzie, ceea ce tergiversează demersul de consultare, **președintele ANC** propune reluarea discuției pe fiecare articol al deciziei. Propunerea este acceptată.

La **articolul 1** nu este nicio observație.

La **articolul 2, reprezentantul Romtelecom** propune reformularea definiției pentru oferta comercială, propunere acceptată.

**Articolul 3** ar trebui citit în coroborare cu Anexa I și **articolul 5**, acesta din urmă indicând modalitățile în care conținutul ofertei comerciale trebuie pus la dispoziția publicului. Operatorii au propus reducerea cantității de informații prevăzute în Anexa 1 sau realizarea a două anexe separate, una pentru conținutul ofertelor care se afișează pe site-urile operatorilor, cealaltă pentru conținutul materialelor tipărite. În urma exprimării numeroaselor opinii se ajunge la acordul de a modifica art. 5 lit. a), incluzând precizarea că vor fi oferite în formă tipărită, la cerere, numai informațiile *solicitate*. Operatorii reproșează ANC faptul că pleacă de la presupunerea că ei nu sunt dispuși să ofere informații utilizatorilor, ceea ce este contrar politicii lor de funcționare, deoarece este interesul lor să facă acest lucru. ANC arată că disponibilitatea de a oferi informații utilizatorilor nu se confirmă întotdeauna în practică, așa cum o probează, de altfel și mărturiile utilizatorilor finali, inclusiv cele enunțate în Consiliu, și, mai mult, că această disponibilitate variază de la un operator la altul.

La **articolul 6** este propusă reducerea dimensiunii afișului de informare, precum și a volumului de informații pe care acesta ar trebui să le conțină. De asemenea, în opinia participanților, obligația de retipărire anuală a acestuia este nejustificată. Se acceptă reducerea dimensiunii afișului la A2 (42 x 59,40 centimetri). Se păstrează obligativitatea de retipărire anuală, însă se modifică textul prin scoaterea precizării, la numărul de telefon, „apelabil doar din rețeaua Romtelecom”. De asemenea, la solicitarea operatorilor, din textul afișului a fost eliminat paragraful referitor la obligația furnizorilor de a informa abonații, cu cel puțin 30 de zile înainte, despre orice modificări ale tarifelor, modului de taxare sau ale altor condiții din contract și la dreptul corelativ al acestora de a renunța la contract fără a plăti despăgubiri, aceste prevederi existând oricum în Legea nr. 304/2003.

La **articolul 7**, unii participanți cer clarificări în privința răspunderii în cazul în care nerespectarea obligațiilor de informare se datorează dealerilor și propun diminuarea obligațiilor în cazul acestora, propunere respinsă de ANC, care arată că nu se pot face discriminări din punct de vedere al nivelului de protecție asigurat între utilizatorii care achiziționează servicii de la punctele de lucru proprii ale furnizorilor și cei care achiziționează servicii de la dealeri. ANC arată că răspunderea pentru respectarea obligațiilor de informare revine furnizorilor de servicii de comunicații, care trebuie să amendeze contractele cu dealerii în sensul introducerii unor clauze care să asigure respectarea acestor obligații.

La **articolul 8**, se propune eliminarea alineatului 2, considerând prevederile acestuia excesive, și înlocuirea formulării „prima pagină a propriului site” cu „pagina principală a propriului site”, având în vedere că prima pagină (homepage) diferă din punct de vedere al conținutului de la un furnizor la altul. Ambele propuneri sunt acceptate.

La **articolul 9** este respinsă solicitarea unor participanți de a oferi doar la cerere un document separat care să conțină procedura de soluționare a reclamațiilor în momentul semnării contractului, pe considerentul că oricum această procedură este inclusă în contracte. ANC arată că prevederile incluse actualmente în contracte sunt adesea prea succinte în privința modului de tratare a

reclamațiilor și nu sunt suficiente pentru a asigura un nivel adecvat de informare. În schimb, se va reformula litera g), astfel încât să rezulte clar că numai în situația în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă cu furnizorul, utilizatorul final va putea apela la ANC, la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor sau la instanță.

Sunt acceptate propunerile de reformulare a **articolului 10**, în același timp fiind prezentată o recomandare a ANC pentru o posibilă variantă a textului SMS-ului de informare a utilizatorilor, care conține sub 160 de caractere.

La secțiunea a 2-a deciziei, referitoare la **comparatorul de tarife, Vicepreședintele ANC** reiterează oportunitatea realizării acestuia, care rezultă atât din lege, cât și din exemplul celorlalte țări europene unde a fost aplicat.

**Reprezentantul Orange**, dl. Gabriel Dogaru, propune ca aplicația să fie realizată de către operatori, astfel încât să poată fi reduse costurile, aplicația urmând să fie, practic, achiziționată de operatori, dar administrată de ANC. Propunerea este respinsă, pentru că realizarea unui comparator exclusiv de către o entitate privată nu ar oferi garanția imparțialității și a calității informațiilor și, în plus, așa cum s-a mai arătat, Autoritatea are obligația legală de pune la dispoziția utilizatorilor finali informații comparative privind tarifele și condițiile oferite de diferiți furnizori de rețele și servicii de comunicații electronice.

**Reprezentantul Romtelecom** contestă corectitudinea aplicației, exprimând suspiciunea că aceasta ar putea să îi avantajeze pe furnizorii care practică tarife mici. Răspunsul **președintelui ANC** reiterează intenția ANC de a realiza un comparator interactiv și flexibil, care să permită introducerea unor elemente calitative.

Romtelecom mai exprimă convingerea că va fi dezavantajat de această aplicație, deoarece are anumite obligații pe piața cu amănuntul impuse prin deciziile de reglementare ale ANC, care nu îi permit să scadă tarifele sub anumite praguri stabilite la un nivel superior tarifelor principalilor competitori, reprezentantul operatorului sugerând că ar fi mai bine ca acesta să fie exclus din comparator.

În răspunsul său, **președintele ANC** arată că o eventuală excludere ar fi imposibilă, fiind de altfel chiar în dezavantajul Romtelecom. El atrage atenția că oricum utilizatorul își alege furnizorul și în funcție de alte criterii, nu numai în funcție de preț. Eventuale soluții pot fi discutate cu ocazia stabilirii algoritmului ce va sta la baza comparatorului, fiind propusă includerea unei prevederi, la **articolul 11** alin. (3), conform căreia operatorii vor fi consultați în acest proces.

**Vicepreședintele ANC** consideră că este prematură acum o dezbateră asupra formei finale a comparatorului și a algoritmilor care vor sta la baza construirii acestuia.

Operatorii vin cu sugestia creării unui grup de lucru destinat exclusiv acestei aplicații, însă propunerea nu este acceptată, deoarece se consideră că în acest fel există pericolul tergiversării exagerate a demersului.

La **articolul 12**, observațiile au fost deja incluse, noua propunere de prelungire a termenului în care furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului au obligația de a transmite ANC informațiile referitoare la modificări sau lansări de oferte comerciale și de a le introduce în formă electronică, de la 72 de ore la 4 zile lucrătoare de la data lansării sau modificării acestora, fiind acceptată. La **articolul 13** se acceptă introducerea unei precizări referitoare la posibilitatea

unei persoane împuternicite de a semna ofertele comerciale pe suport de hârtie, în afara reprezentantului legal.

Nemaifiind observații la capitolul II, se trece la dezbaterea capitolului III, referitor la informațiile pe care trebuie să le includă **factura detaliată**. La **articolul 15** este acceptată modificarea lit. k) a alin. (1), în sensul includerii în factura detaliată a modalității de contorizare a timpului de conversație facturat, iar nu a unei declarații cu conținut stabilit, având în vedere că scopul este acela de informare cu privire la practica operatorului, iar nu de impunere a unui anumit mod de contorizare. De asemenea, se acceptă eliminarea alin. (2) al art. 15, la solicitarea unor operatori care arată că în unele situații este necesară includerea în factura detaliată a apelurilor la numere gratuite (de exemplu, la 112), din rațiuni legate de necesitatea dovedirii efectuării unor asemenea apeluri.

Operatorii solicită prelungirea termenului de intrare în vigoare a deciziei; se acceptă extinderea de la 30 de zile la 90 de zile de la data publicării în Monitorul Oficial, toate solicitările pentru un termen mai lung fiind respinse ca nejustificate.

Constatând că nu mai sunt alte recomandări, **Președintele ANC** mulțumește încă o dată participanților pentru prezență și declară ședința închisă.