

**SINTEZA OBSERVAȚIILOR**  
**la proiectul Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru**  
**Administrare și Reglementare în Comunicații privind alocarea și utilizarea**  
**numerelor naționale scurte pentru servicii de interes public la nivel**  
**național**

Perioada de consultare pentru proiectul Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) privind alocarea și utilizarea numerelor naționale scurte pentru servicii de interes public la nivel național, publicat pe pagina de internet a ANCOM la data de 23 martie 2010, s-a încheiat la data de 22 aprilie 2010.

Proiectul supus consultării are drept scop stabilirea regulilor de utilizare a numerelor naționale scurte pentru serviciile de interes public, a condițiilor și procedurii de acordare a licenței de utilizare a acestor numere către un furnizor de servicii de comunicații electronice destinate publicului, precum a drepturilor și obligațiilor specifice privind utilizarea acestei categorii de resurse de numerotație.

Serviciile pentru care pot fi utilizate numerele naționale scurte pentru servicii de interes public la nivel național sunt:

- a) siguranța cetățeanului (poliție, jandarmerie etc.);
- b) servicii de asistență medicală;
- c) deranjamente utilități publice (telefon, gaze, energie electrică, apă/canal etc.);
- d) asistența cetățeanului (protecția consumatorului, Avocatul Poporului etc.);
- e) servicii de informații (informații transporturi feroviare, informații transporturi aeriene, starea vremii, starea drumurilor etc.);
- f) asistență abonați servicii de comunicații electronice (relații cu clienții, ghidul serviciilor etc.).

Numerele naționale scurte de forma 19vx sau de forma 19vxy se alocă furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului, acestea putând fi utilizate de către respectivii furnizori de servicii de comunicații electronice, pentru furnizarea propriilor servicii de interes public la nivel național sau pot fi asignate de către aceștia altor furnizori de servicii de interes public la nivel național.

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, ANCOM are obligația de a publica, pe pagina sa de internet, un material de sinteză a observațiilor primite cu privire la măsurile supuse consultării, care va preciza și poziția sa față de aceste observații.

Observațiile primite de către ANCOM în cursul perioadei de consultare cu privire la proiectul Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind alocarea și utilizarea numerelor naționale scurte pentru servicii de interes public la nivel național se referă, în principal, la următoarele aspecte:

**1. Creșterea numărului de digiți din componența numerelor naționale scurte pentru servicii de interes public la nivel național.**

**Unul dintre respondenți consideră că măsura propusă de ANCOM privind creșterea de la 4 la 5 digiți a numerelor naționale scurte pentru servicii de interes public la nivel național nu este justificată. În opinia respondentului, nu există argumente care să susțină ipoteza potrivit căreia cererea de astfel de numere va fi suficient de mare astfel încât fie necesară creșterea numărului de resurse disponibile în acest domeniu, faptul că unui număr mare de furnizori de servicii de comunicații electronice destinate publicului li s-au alocat deja alte tipuri de resurse de numerotație nefiind în mod automat relevant.**

**Este, de asemenea, adus în discuție impactul atât asupra furnizorilor care utilizează sau rutează acum apeluri către astfel de numere, precum și asupra utilizatorilor finali, care vor fi nevoiți să se adapteze unui alt format decât cel cu care aceștia sunt obișnuiți în prezent.**

În temeiul art. 3 lit. b) pct. 4 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009 privind înființarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații ANCOM are competența de a asigura gestionarea resurselor de numerotație la nivel național, în vederea utilizării raționale și eficiente a acestora. În conformitate cu art. 7 alin. (2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 79/2002, administrarea resurselor de numerotație se realizează pe baza principiilor obiectivității, transparenței, nediscriminării și proporționalității. În același timp, ANCOM are obligația, în conformitate cu art. 12 alin.(1) al aceluiași act normativ, de a asigura punerea la dispoziție de resurse de numerotație adecvate pentru toți furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

Având în vedere aceste norme juridice, precum și numărul mare de furnizori de servicii de comunicații electronice destinate publicului cărora li s-au alocat resurse de numerotație și care ar putea solicita numere naționale scurte pentru furnizarea unor servicii de interes public la nivel național, ANCOM a apreciat în expunerea de motive la proiectul supus consultării publice că volumul acestor numere ar putea fi insuficient dacă se păstrează formatul de 4 cifre. Astfel, în proiectul de decizie s-a propus creșterea numărului de digiți din componența numerelor naționale scurte de forma 19vx, astfel încât aceste numere să fie compuse din 4 sau 5 digiți.

Luând în considerare argumentele respondentului, prezentate mai sus, ANCOM propune modificarea proiectului de decizie în sensul aplicării creșterii numărului de digiți de la 4 la 5 numai în cazul în care cererile pentru alocarea unor astfel de numere vor fi mari și numai pentru subdomeniile 190xy și 194xy. Inițial vor fi alocate tuturor furnizorilor care solicită și îndeplinesc condițiile de alocare numere naționale scurte de 4 cifre. Subdomeniile 190xy și 194xy vor fi deschise, ulterior, doar în situația în care numerele din subdomeniile deja deschise vor fi epuizate. În acest mod, este realizat un echilibru între obligația de a asigura punerea la dispoziție de

resurse de numerotație adecvate pentru toți furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului și necesitatea de a nu afecta în mod semnificativ furnizarea serviciilor actuale.

În aceste condiții, în anexa nr. 1 nu au mai fost stabilite subdomenii distincte destinate anumitor servicii. ANCOM va urmări alocarea numerelor în același subdomeniu în care au fost deja alocate numere în funcție de serviciul furnizat dar, în situația în care solicitările pentru furnizarea anumitor servicii vor depăși resursele din subdomeniul dedicat inițial acestea vor putea fi onorate prin alocarea unor numere din subdomenii pentru care nu au fost înregistrate cereri.

Cu toate acestea, scăderea numărului de resurse de numerotație disponibile de forma 19vx a determinat modificarea anumitor caracteristici ale serviciilor ce vor putea fi furnizate prin intermediul acestor resurse de numerotație. Astfel, prin intermediul acestor numere nu vor putea fi furnizate servicii cu tarif special, adică servicii care asigură accesul la un serviciu de conținut, la un cost suplimentar față de costul realizării comunicării (apelului). În cursul acestui an, ANCOM urmează să organizeze o consultare publică cu privire la modificarea Planului național de numerotație, care va include și deschiderea unui domeniu de numere naționale scurte prin intermediul cărora vor putea fi furnizate servicii cu tarif special. Suplimentar față de caracteristicile serviciului, au fost modificate tarifele cu amănuntul care pot fi percepute pentru accesul la astfel de servicii, așa cum vom prezenta mai jos. De asemenea, s-a făcut precizarea că municipiul București va fi socotit precum un județ în calculul gradului de reprezentativitate a serviciului de interes public general, așadar pe lângă acesta serviciul în cauză va trebui să prezinte interes și pentru utilizatorii finali din 4 județe.

Furnizorii vor putea solicita un singur număr pentru furnizarea unui anumit serviciu, deși vor putea fi solicitate mai multe numere dacă serviciile ce vor fi furnizate au caracteristici diferite. Totodată, așa cum am precizat mai sus, a fost eliminată împărțirea pe subdomenii, astfel încât ANCOM să poată aloca în mod eficient resursele de numerotație disponibile. Deși solicitantul poate propune în cererea de acordare a LURN un anumit format al numerelor naționale scurte, acest format nu va avea caracter obligatoriu pentru autoritatea de reglementare, ci doar orientativ. Alocarea numerelor naționale scurte se va realiza, în principal, în funcție de caracteristicile serviciului ce se intenționează a fi furnizat și resursele de numerotație disponibile. Doar în măsura în care, aplicând aceste principii va fi posibilă alocarea numărului precizat în cerere, ANCOM va aloca respectivul număr solicitantului.

## **2. Plafonarea tarifelor cu amănuntul pentru apelurile către numerele naționale scurte pentru servicii de interes public la nivel național.**

**Una dintre observații vizează limitarea propusă de ANCOM privind tarifele cu amănuntul pentru apelurile către numerele naționale scurte de forma 19vx(y).**

**Unul dintre respondenți consideră că această măsură nu este oportună, întrucât unele servicii care pot fi furnizate prin intermediul numerelor naționale scurte pentru servicii de interes public la nivel național pot avea costuri mai mari decât tariful maxim propus (spre**

exemplu, prin utilizarea unor platforme inteligente, servicii prin operatoare etc.).

De asemenea, același respondent a apreciat că protejarea intereselor utilizatorilor finali se poate realiza nu numai prin plafonarea tarifelor, ci și printr-o informare gratuită a utilizatorilor finali asupra tarifelor practicate, ceea ce ar conduce la reglarea naturală a tarifelor pentru aceste servicii întrucât stabilirea unui tarif prea mare ar duce la scăderea apelurilor către numărul operatorului și orientarea utilizatorilor finali către serviciile oferite de alt furnizor.

Un alt respondent consideră că limitarea tarifelor cu amănuntul nu este de natură să contribuie la dezvoltarea serviciilor de interes public la nivel național. În acest context, a fost adusă în atenția ANCOM situația în care numărul național scurt este apelat de către utilizatori ai altor rețele publice de comunicații electronice decât cea a furnizorului căruia îi este alocat numărul respectiv, caz în care operatorii rețelelor din care este originat apelul sunt obligați să plătească operatorului rețelei în care este deschis numărul un tarif la nivel de gros mai mare decât tariful pe care aceștia îl pot percepe utilizatorilor finali pentru terminarea apelurilor. Într-o asemenea situație, operatorii ar fi obligați să subvenționeze diferența dintre tarifele încasate de la utilizatorii finali și tarifele de gros plătite către operatorul căruia îi este alocat numărul.

Conform proiectului supus consultării publice, tariful practicat de un furnizor de servicii de comunicații electronice nu putea depăși cu mai mult de 50% tariful practicat de acesta pentru apeluri naționale.

Potrivit dispozițiilor art. 17 alin. (2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 79/2002, ANCOM stabilește condițiile în care un furnizor își poate exercita dreptul de a utiliza resursele de numerotație alocate prin licența de utilizare a resurselor de numerotație. Aceste condiții, pot viza, printre altele, „*desemnarea serviciului pentru care a fost acordat dreptul de utilizare a resurselor de numerotație, inclusiv orice cerințe legate de furnizarea aceluși serviciu*”. Cerințele legate de furnizarea serviciului pot viza orice caracteristici ale acestuia, precum conținut, disponibilitate și, mai ales, tarife. Tariful perceput utilizatorilor finali atunci când apelează anumite resurse de numerotație creează, pentru aceștia, o anumită imagine cu privire la accesibilitatea serviciului respectiv. Utilizatorul final asociază, spre exemplu, apelurile către numerele geografice, cu un tarif accesibil și apelurile către numerele din domeniul 02 = 09 cu o anumită valoare adăugată și implicit, cu tarifele mai mari decât cele naționale.

Pentru a proteja interesele utilizatorilor finali este necesară, pentru anumite tranșe de numerotație, stabilirea unui nivel maxim al tarifelor asociate apelurilor către acestea, în funcție de strategia de gestionare a resurselor de numerotație adoptată de autoritatea de reglementare.

De altfel, precizăm că și alte autorități naționale de reglementare din Uniunea Europeană au adoptat astfel de strategii, iar noul cadrul de reglementare adoptat la nivel comunitar vine doar să confirme că abordarea acestor autorități a fost corectă. Astfel, potrivit Anexei la Directiva privind autorizarea, condițiile asociate dreptului de utilizare a resurselor de numerotație pot include „*desemnarea serviciului pentru care numerele vor fi utilizate, inclusiv orice cerințe legate de furnizarea serviciului și,*

*pentru a evita orice dubiu, principii de tarifare și tarife maxime care pot fi aplicate într-o anumită tranșă de numerotație în scopul asigurării protecției consumatorului [...]’.*

Motivația introducerii acestei limitări în condițiile generale de utilizare a numerelor naționale pentru servicii de interes public la nivel național o constituie asigurarea accesibilității din punctul de vedere al tarifelor a serviciilor care vor fi furnizate prin intermediul numerelor naționale scurte de forma 19vx(y), avându-se în vedere importanța socială a acestora. Utilizarea acestei categorii de resurse de numerotație în vederea furnizării unor servicii de importanță socială deosebită a fost prevăzută de către ANCOM în momentul elaborării Planului național de numerotație (PNN), fapt evidențiat și de tipurile de servicii care au fost prevăzute a fi oferite prin intermediul numerelor scurte pentru servicii de interes public la nivel național. Astfel, serviciile care pot fi oferite prin intermediul acestor numere se referă la siguranța cetățeanului (poliție, jandarmerie etc.), asistență medicală, deranjamente utilități publice (telefon, gaze, energie electrică, apă/canal etc.), asistența cetățeanului (protecția consumatorului, Avocatul poporului etc.), servicii de informații (informații transporturi feroviare, informații transporturi aeriene, starea vremii, starea drumurilor etc.), asistență abonați servicii de comunicații electronice (relații cu clienții, ghidul serviciilor etc. ), servicii pentru care ANCOM consideră că asigurarea accesibilității, inclusiv din punct de vedere al tarifelor, este un element esențial. Simpla informare a utilizatorilor cu privire la tarifele practicate pentru accesul la aceste servicii nu rezolvă problema accesibilității, accesul la aceste servicii putând fi îngreunat în cazul aplicării unor tarife cu amănuntul excesive.

În ceea ce privește posibilitatea acoperirii costurilor generate de implementarea numerelor scurte pentru servicii de interes public la nivel național de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, trebuie precizat faptul că, cele mai multe dintre aceste servicii sunt furnizate în prezent prin intermediul unor resurse de numerotație geografice (de 6 sau 9 cifre), aplicându-se, prin urmare, tarifele corespunzătoare unui apel către numere geografice. Alte servicii, precum cele de relații cu clienții, sunt furnizate prin intermediul unor numere interne, a căror apelare este gratuită în rețea. De asemenea, alte servicii care pot fi furnizate prin intermediul acestor numere pot fi oferite de autoritățile sau instituțiile publice cu atribuții în domeniu, care au obligația de a pune la dispoziția publicului anumite servicii de relații cu publicul și care, în prezent, utilizează numere geografice sau numere cu acces gratuit pentru apelant.

Luând în considerare caracterul social al serviciilor ce pot fi furnizate prin intermediul acestor numere, numărul redus al combinațiilor disponibile pentru aceste numere și în condițiile în care pentru furnizarea de servicii de conținut, exclusiv în scop comercial, sunt prevăzute în PNN alte categorii de resurse de numerotație, considerăm că plafonarea tarifelor cu amănuntul pentru apelurile către numerele naționale scurte pentru servicii de interes public la nivel național constituie o măsură necesară, care asigură îndeplinirea rolului rezervat pentru acest tip de resurse de numerotație în cadrul PNN.

Mai mult, în urma restrângerii numărului de combinații, ANCOM nu are intenția de a promova furnizarea prin intermediul acestor numere a unor servicii de conținut (cu valoare adăugată), serviciile pentru care vor fi alocate aceste numere fiind cele de interes social național. Precizăm încă o dată că pentru furnizarea unor servicii cu tarif special sunt disponibile alte domenii din PNN. Pentru a veni în întâmpinarea

nevoilor operatorilor, totuși, ANCOM are în vedere deschiderea unui alt domeniu de numere naționale scurte prin intermediul căruia vor putea fi oferite servicii cu tarif special.

Așa cum precizam mai sus, cele mai multe dintre serviciile care vor putea fi furnizate prin intermediul acestor numere sunt furnizate în prezent prin intermediul unor numere geografice, utilizatorii finali suportând doar costul unui astfel de apel, fără plata unui tarif suplimentar. În condițiile în care astfel de servicii vor migra pe numere de forma 19vx, acestea își vor menține caracteristicile de servicii de asistență, astfel cum au fost definite în Referatul de aprobare la măsurile ANRCTI de identificare, analiză și reglementare a piețelor relevante corespunzătoare serviciilor de terminare a apelurilor la puncte fixe în rețelele publice de telefonie, urmând a fi aplicate tarifele reglementate pentru serviciul de interconectare a apelurilor la puncte fixe. Așa cum precizam mai sus, în urma consultării, categoriile de servicii care vor putea fi furnizate prin intermediul numerelor de forma 19vx au fost restrânse, astfel încât să nu poată fi furnizate servicii cu tarif special, prin urmare nemaiputându-se justifica aplicarea unor tarife la nivel de gros sau cu amănuntul mai ridicate.

Având în vedere cele de mai sus, ANCOM a redus nivelul tarifelor cu amănuntul ce vor putea fi percepute pentru accesul la numerele naționale scurte pentru servicii de interes public la nivel național la nivelul unui tarif pentru un apel național, în funcție de planul tarifar aplicat fiecărui utilizator final.

### **3. Perioada de tranziție privitoare la numerele naționale scurte utilizate de către S.C. Romtelecom S.A. și la numerele 1931y, 1932y, 1955y, 1956y, 1961y și 1981y.**

**Un respondent a apreciat că perioada de tranziție de 2 ani în care S.C. Romtelecom S.A. va avea dreptul de a utiliza în continuare numerele naționale scurte 1921, 1930, 1935, 1951, 1957 și 1958 este prea lungă, fiind propusă reducerea acesteia la 6 luni. De asemenea, respondentul a considerat că ar trebui reduse tot la 6 luni perioadele în care numerele de forma 1921y, 1930y, 1935y, 1951y, 1957y și 1958y nu pot fi alocate.**

**În plus, același respondentul a apreciat oportună reducerea de la 1 an la 6 luni a perioadei în care nu pot fi alocate numerele scurte de forma 1931y, 1932y, 1955y, 1956y, 1961y și 1981y deoarece aceste numere au fost de mult înlocuite de numărul 112, care este acum utilizat pe scară largă.**

Având în vedere modificările propuse asupra proiectului, observația privind perioada de tranziție pentru utilizarea numerelor naționale scurte ale S.C. Romtelecom S.A. nu mai are obiect.

În ceea ce privește numerele scurte folosite în trecut pentru servicii de urgență și cele utilizate de către S.C. Romtelecom S.A. pentru serviciul de informații, pentru a nu afecta furnizarea serviciului 112, ANCOM susține menținerea perioadei de 1 an în care acestea nu pot fi alocate.

### **4. Menținerea, ca o excepție, pentru o perioadă mai mare de 2 ani, a formatului actual pentru numărul 1930 în condițiile trecerii la 5 digiți pentru numerele scurte.**

Având în vedere modificările aduse proiectului, această observație își pierde obiectul.

**5. Dificultatea implementării din punct de vedere tehnic a rutării în paralel a apelurilor originare prin formarea numerelor de 4 cifre și a celor originare prin formarea numerelor de 5 cifre.**

Având în vedere modificările aduse proiectului, această observație își pierde obiectul.