

## **SINTEZA OBSERVAȚIILOR**

### **la proiectul Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți**

Perioada de consultare pentru proiectul deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți (denumit în continuare „Proiectul”), publicat pe pagina de internet a ANCOM la data de 27 septembrie 2010 a expirat la data de 3 noiembrie 2010.

Proiectul supus consultării are drept scop definirea unor parametri de calitate pentru serviciile de acces la internet, aplicabili în relația cu utilizatorii finali, în vederea asigurării unei mai bune informări a acestora cu privire la calitatea serviciului de acces la internet oferit de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, astfel încât utilizatorii finali să aibă posibilitatea de a lua o decizie corectă, informată și adecvată nevoilor proprii cu privire la serviciile oferite de furnizori.

Proiectul stabilește următoarele obligații în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului care oferă servicii de acces la internet:

a) de a publica pe paginile proprii de internet valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet, în condițiile stabilite în proiectul de decizie;

b) de a întocmi și de a publica pe paginile proprii de internet o procedură privind măsurarea parametrilor de calitate administrativi prevăzuți în proiect;

c) de a transmite ANCOM o informare privind îndeplinirea obligațiilor sus-menționate, prin indicarea paginii de internet și a legăturii directe unde sunt publicate respectivele informații;

d) de a pune la dispoziția ANCOM, la solicitarea acesteia, informații privind valorile parametrilor de calitate administrativi, procedura de măsurare și modul efectuare a măsurătorilor;

e) de a include în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, nivelurile de calitate sau mențiunile stabilite conform proiectului de decizie.

De asemenea, în condițiile stabilite de proiectul de decizie, furnizorii de servicii de comunicații electronice au obligația de a transmite ANCOM ofertele lor comerciale care să conțină parametri tehnici stabiliți prin proiect, precum și de a introduce informațiile corespunzătoare fiecărei oferte comerciale în baza de date a aplicației interactive realizată de ANCOM.

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 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 către ANCOM în cursul procedurii de consultare au vizat următoarele aspecte:

I. Observații de ordin general cu privire la oportunitatea emiterii reglementării propuse;

II. Observații de ordin general cu privire la relevanța parametrilor de calitate;

III. Observații punctuale care se referă la obligațiile furnizorilor de servicii de acces la internet;

IV. Observații punctuale care se referă la definirea sau metoda de măsurare a parametrilor de calitate.

V. Propunerii privind impunerea în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice a altor obligații decât cele prevăzute în proiect.

## **I. Observații de ordin general cu privire la oportunitatea emiterii reglementării propuse**

### **1. Absența unei justificări temeinice a măsurilor de reglementare propuse, proiectul nefiind fundamentat pe concluziile unor studii de oportunitate sau a unei analize diagnostic a situației curente**

Așa cum am precizat și în cadrul expunerii de motive prevederile proiectului de decizie propun stabilirea în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului a unui set de obligații corelative dreptului utilizatorilor finali de a fi informați cu privire la calitatea serviciilor de acces la internet de care beneficiază, cu scopul de a asigura furnizarea unor informații clare, detaliate și actualizate.

Totodată, considerăm că obținerea de către utilizatorii finali a unor informații relevante, complete, comparabile și ușor accesibile cu privire la calitatea serviciilor de acces la internet furnizate pe piață la un moment dat este o condiție sine qua non pentru existența unei piețe concurențiale.

Prin urmare, asigurarea unui grad ridicat de transparență este esențială pentru informarea utilizatorilor în ceea ce privește posibilele opțiuni ale acestora în cazul alegerii serviciilor de comunicații electronice. Transparența este foarte practic definită de concepte precum deschidere și responsabilitate, în toate domeniile de activitate comercială. Numai atunci când consumatorii pot face alegeri informate concurența se poate dezvolta în mod sustenabil, furnizorii putând veni cu oferte diversificate atât în ceea ce privește calitatea serviciilor, cât și în ceea ce privește costul asociat acestora. Obligațiile de transparență sunt, prin urmare, indispensabile pentru a răspunde preocupărilor utilizatorilor finali. Numai atunci când aceștia cunosc exact caracteristicile serviciilor contractate, precum și calitatea asociată unei anumite oferte, pot lua o decizie informată cu privire la alegerea sau schimbarea unui anumit furnizor.

De asemenea, prin asigurarea transparenței în ceea ce privește parametrii de calitate ai serviciului de acces la internet, utilizatorii finali pot evalua performanța realizată de furnizori, precum și evoluția acesteia în timp, respectiv îmbunătățirea sau degradarea calității serviciului oferit.

Un exemplu ilustrativ în sprijinul celor mai sus-menționate, îl reprezintă faptul că majoritatea serviciilor de acces la internet sunt de tip „best effort”, calitatea acestor servicii depinzând în foarte mare măsură de modul de planificare a rețelei de către furnizori. În aceste condiții este esențial ca utilizatorii finali să cunoască semnificația sintagmei „best effort”. În plus, această necesitate de a evalua calitatea unui serviciu este impusă și de faptul că în contractele încheiate cu utilizatorii finali singurul parametru tehnic este viteza maximă/nominală, care rareori este atinsă în cursul derulării contractului.

În aceiași ordine de idei, considerăm că furnizorii, înainte de semnarea unui contract, ar trebui să facă o evaluare realistă a caracteristicilor unei rețele astfel încât utilizatorilor

finali să li se prezinte parametrii de calitate cât mai aproape de cei pe care îi vor experimenta în cursul utilizării serviciului.

Totodată, parametrii stabiliți prin prezentul proiect de decizie oferă și ANCOM un mijloc de a monitoriza calitatea serviciilor de acces la internet. Această monitorizare devine și mai importantă în contextul utilizării aceluiași resurse de către serviciile de acces la internet „best effort” precum și de serviciile garantate (managed services). Astfel, pe măsura dezvoltării acestor tipuri de servicii garantate capacitatea rămasă disponibilă pentru serviciile de acces la internet se reduce, putând genera o scădere a calității serviciului.

Referindu-ne la fundamentarea proiectului de decizie prin adoptarea căruia se urmărește atingerea obiectivelor sus-menționate, considerăm oportun, ca înainte de a preciza motivele care fac necesară emiterea reglementării propuse, să reamintim prevederile cadrului legal în vigoare privind calitatea serviciilor de comunicații electronice.

Astfel, art. 22 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 „(1) Statele membre se asigură că, după luarea în considerare a opiniilor părților interesate, autoritățile naționale de reglementare pot solicita întreprinderilor care oferă servicii de comunicații electronice accesibile publicului publicarea de informații comparabile, adecvate și actualizate privind calitatea serviciilor lor pentru utilizatorii finali. Aceste informații sunt, de asemenea, transmise înainte de publicare, la cerere, autorităților naționale de reglementare. De asemenea potrivit dispozițiilor alin. (2) „Autoritățile naționale de reglementare pot specifica, inter alia, indicatorii care trebuie măsurați cu privire la calitatea serviciilor, precum și conținutul, forma și metoda de publicare a informațiilor, pentru a asigura accesul utilizatorilor finali la informații complete, comparabile și ușor de folosit. Dacă este cazul, se pot folosi indicatorii, definițiile și metodele de măsurare din anexa III”.

De asemenea, referindu-ne la prevederile noului cadru european privind comunicațiile electronice, ce trebuie transpuse în legislația națională până la data de 25 mai 2011, menționăm că autoritățile de reglementare pot decide impunerea în sarcina furnizorilor de rețele publice de comunicații un set minim de cerințe privind calitatea serviciului.

Conform dispozițiilor 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, ANCOM „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. 21 din același act normativ, „Art.21. – (1) ANCOM poate impune furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului, după parcurgerea procedurii de consultare prevăzută la art. 50 din Ordonanța-cadru, obligația de a publica informații comparabile, adecvate și actualizate privind calitatea serviciilor oferite. La cererea ANCOM aceste informații îi vor fi furnizate înainte de a fi publicate.

(2) ANCOM poate stabili parametrii de calitate a serviciilor ce urmează să fie măsurați și orice alte elemente necesare pentru evaluarea calității serviciilor oferite, precum și conținutul, forma și modalitatea în care informațiile prevăzute la alin. (1) vor fi publicate, pentru a se asigura că utilizatorii finali beneficiază de informații complete, comparabile și ușor accesibile.”

Totodată, regimul contractual dintre utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului este guvernat de prevederile art. 19 din Legea nr. 304/2003. Potrivit prevederilor alin. (1) din acest articol „Contractele între utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului vor conține următoarele clauze minime privitoare la: [...] b) serviciile furnizate, nivelurile de calitate oferite, precum și termenul în care se realizează conectarea inițială”. De asemenea, potrivit

alin. (3) al aceluiași articol, „La momentul achiziționării serviciilor furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sau al altor mijloace de plată asimilate, furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului au obligația să pună la dispoziția utilizatorilor finali condițiile generale privind furnizarea acestora, care vor conține informațiile corespunzătoare clauzelor minim prevăzute la alin. (1).”

Răspunzând observațiilor privind lipsa unei justificări temeinice și solide a reglementării propuse, menționăm că importanța parametrilor de calitate în evaluarea serviciului de acces la internet este evidențiată de studiul efectuat de THE GALLUP ORGANIZATION ROMANIA pentru ANCOM în perioada în martie – aprilie 2010, având ca obiective de cercetare, printre altele, și măsurarea gradului de cunoaștere a furnizorilor existenți pe piață și a ofertelor acestora, identificarea surselor de informare cu privire la ofertele furnizorilor de servicii de acces la internet, identificarea criteriilor de selecție a serviciilor de acces la internet și principalele motive de alegere a pachetelor de servicii, precum și identificarea gradului de mulțumire față de serviciile de acces la internet.

În ceea ce privește notorietatea furnizorilor, gradul de cunoaștere a ofertelor și sursele de informare, majoritatea respondenților (51%) cunosc exact cât au nevoie despre ofertele propriilor furnizori de servicii de acces la internet, în timp ce o treime cunosc puțin sau foarte puțin față de cât ar avea nevoie despre acestea. În schimb, majoritatea respondenților (56%) cunosc puțin sau foarte puțin față de cât ar avea nevoie despre ofertele altor furnizori de servicii de acces la internet. Sursele de informare cele mai folosite de către respondenți, pentru a se informa despre ofertele furnizorilor de servicii de acces la internet existenți pe piață sunt internetul (site-urile web ale furnizorilor, menționate de către 45% dintre aceștia), punctele de lucru ale furnizorilor (44%) și prietenii, rude sau cunoștințele (44%). Televiziunea (29%) sau pliantele și broșurile (25%) reprezintă surse suplimentare de informare.

În ceea ce privește relevanța criteriilor de alegere a serviciilor de acces la internet, răspunsurile respondenții au indicat următoarea situație pe o scară de la scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc important iar 5 înseamnă foarte important:

- *pentru conexiune la puncte fixe prin DSL*, viteza de transfer maximă/lărgimea de bandă (4,2), viteza reală de transfer și nu cea stipulată în contract (3,9), timpul de așteptare pentru instalare (4), calitatea serviciilor de asistență tehnică și durata intervenției în cazul problemelor tehnice (4,1), tehnologia utilizată (4,1), existența și disponibilitatea serviciului de relații cu clienții (4);

- *pentru conexiune la puncte fixe prin cablu*, viteza de transfer maximă/lărgimea de bandă (4,2), viteza reală de transfer și nu cea stipulată în contract (4,1), timpul de așteptare pentru instalare (4,1), calitatea serviciilor de asistență tehnică și durata intervenției în cazul problemelor tehnice (3,9), tehnologia utilizată (3,8), existența și disponibilitatea serviciului de relații cu clienții (3,8);

- *pentru conexiune la puncte fixe prin fibră optică*, viteza de transfer maximă/lărgimea de bandă (4,3), viteza reală de transfer și nu cea stipulată în contract (4,1), timpul de așteptare pentru instalare (4,2), calitatea serviciilor de asistență tehnică și durata intervenției în cazul problemelor tehnice (4,1), tehnologia utilizată (4), existența și disponibilitatea serviciului de relații cu clienții (4,1);

- *pentru conexiune la puncte mobile prin telefon mobil*, viteza de transfer maximă/lărgimea de bandă (3,9), viteza reală de transfer și nu cea stipulată în contract (4,1), timpul de așteptare pentru instalare (3,7), calitatea serviciilor de asistență tehnică și durata intervenției în cazul problemelor tehnice (3,9), tehnologia utilizată (3,9), existența și disponibilitatea serviciului de relații cu clienții (4), mobilitatea serviciului (4,2);

- *pentru conexiune la puncte mobile prin card/USB* viteza de transfer maximă/lărgimea de bandă (4), viteza reală de transfer și nu cea stipulată în contract (3,6), timpul de așteptare pentru instalare (4), calitatea serviciilor de asistență tehnică și durata

intervenției în cazul problemelor tehnice (3,8), tehnologia utilizată (3,6), existența și disponibilitatea serviciului de relații cu clienții (3,6), mobilitatea serviciului (4).

Interpretând datele prezentate, constatăm că procentul respondenților care declară că știu puțin sau foarte puțin față de cât ar avea nevoie despre ofertele altor furnizori decât cei cu care au încheiat un contract privind furnizarea serviciului de acces la internet este încă semnificativ, fiind de 56%, în timp ce procentul celor care nu cunosc suficient oferta propriului furnizor de acces la internet se menține destul de ridicat, fiind de 33% dintre respondenți.

Relevanța datelor privind gradul de cunoaștere de către utilizatorii finali a ofertelor comerciale ale furnizorilor de servicii de acces la internet este subliniată și de măsura semnificativă în care utilizatorii finali consideră că viteza de transfer maximă/lărgimea de bandă, viteza reală de transfer și nu cea stipulată în contract, precum și calitatea serviciilor de asistență tehnică și durata intervenției în cazul problemelor tehnice, constituie criterii importante în alegerea furnizorului de servicii de acces la internet.

În ceea ce privește gradul de satisfacție față de serviciile de acces la internet pe o scală de la 1 la 5 unde 5 înseamnă foarte mulțumit iar 1 înseamnă deloc mulțumit, au fost înregistrate următoarele valori:

- pentru serviciile de acces la internet la puncte fixe viteza de transfer maximă/lărgimea de bandă (4), perioada de instalare a conexiunii (3,9), viteza efectivă reală de transfer (3,9), servicii de asistență tehnică și timpul de intervenție în caz de urgențe (3,8), garantarea prin contract a parametrilor conexiunii (3,7), existența și disponibilitatea serviciului de relații cu clienții (3,7);

- pentru serviciile de acces la internet la puncte mobile viteza efectivă reală de transfer (3,4), servicii de asistență tehnică și timpul de intervenție în caz de urgențe (3,6), existența și disponibilitatea serviciului de relații cu clienții (3,7), acoperirea rețelelor ce permit utilizarea serviciului la capacitate maximă a dispozitivului mobil (3,5).

Totodată însă, din studiul sus menționat rezultă că aproape jumătate dintre respondenți (47%) nu au putut indica viteza maximă de transfer a conexiunilor de acces la internet utilizate.

Prin urmare, coroborând datele de mai sus, putem concluziona că deși gradul de satisfacție privind serviciile de acces la internet este destul de ridicat în rândul utilizatorilor finali, îndeosebi pentru conexiunile la puncte fixe, măsura în care aceștia cunosc nivelul de calitate al serviciului de acces la internet utilizat, rămâne încă insuficientă.

Necesitatea definirii unor parametri de calitate ai serviciilor de acces la internet rezultă și în urma răspunsurilor primite de către ANCOM la chestionarul transmis unor furnizorii de servicii de acces la internet în iunie 2010, referitor la parametri de calitate prevăzuți în contractele încheiate cu utilizatorii finali. Astfel, în urma analizării răspunsurilor primite rezultă că nu există o practică unitară a furnizorilor în ceea ce privește evaluarea calității serviciilor pe care aceștia le oferă utilizatorilor, atât în ceea ce privește numărul parametrilor incluși în contracte, cât și în ceea ce privește definirea acestora. Acest fapt nu permite utilizatorilor compararea ofertelor mai multor furnizori, astfel încât aceștia să aleagă în cunoștință de cauză oferta ce le servește cel mai bine interesele.

În legătură cu observația potrivit căreia proiectul de decizie nu este fundamentat pe nici un fel de informații reale referitoare la nemulțumirea utilizatorilor finali, considerăm necesar să amintim în acest context și datele privind statistica petițiilor prezentate de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) în cadrul Rapoartelor de activitate al ANPC pe anul 2009 și respectiv semestrul I al anului 2010.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> [http://www.anpc.gov.ro/anpc/anpcftp/interes\\_public/raport\\_activitate\\_anpc\\_2009.pdf](http://www.anpc.gov.ro/anpc/anpcftp/interes_public/raport_activitate_anpc_2009.pdf) ;  
[http://www.anpc.gov.ro/anpc/anpcftp/interes\\_public/raport\\_activitate\\_anpc\\_2010\\_s1.pdf](http://www.anpc.gov.ro/anpc/anpcftp/interes_public/raport_activitate_anpc_2010_s1.pdf)

Astfel, conform datelor cuprinse în Raportul de activitate al ANPC pe anul 2009 „ [...] cele mai multe reclamații au fost înregistrate pe următoarele subdomenii de piață:

- produse electronice și electrocasnice și servicii de reparații electronice și electrocasnice;
- telefoane mobile și servicii de telefonie fixă și mobilă;
- servicii utilități - furnizare apă, energie electrică și gaze naturale;
- servicii furnizare internet;
- [...]”

Prin urmare, din date prezentate rezultă că reclamațiile privind furnizarea serviciilor de acces la internet ocupă o pondere importantă din numărul total de reclamații primite de ANPC.

De asemenea, conform pct. 2.1.1.1. din Raportul de activitate al ANPC pe semestrul I al anului 2010, numărul petițiilor având ca obiect serviciile de furnizare a accesului la internet, situează această categorie de servicii pe locul 3 în cadrul celor mai reclamate subpiețe de consum, înregistrând un procent de reclamații de 6,2 % din totalul petițiilor depuse la ANPC.

În concluzie, considerăm că și datele publicate de ANPC privind structura reclamațiilor primite, susțin poziția ANCOM prezentată în documentul de motivare al proiectului de decizie.

## **2. Calitatea sporită a serviciilor de acces la internet**

Referindu-ne la observațiile unor respondenți potrivit cărora anumite studii realizate de organisme europene sau internaționale indică faptul că serviciile de acces la internet furnizate în România sunt la un nivel de calitate ridicat față de serviciile furnizate în alte state europene, și că viteza de transfer a datelor la nivel european și național se mărește an de an (în primul rând datorită apariției aplicațiilor care folosesc viteze din ce în ce mai mari), considerăm că aceste rezultate nu pot constitui un argument împotriva oportunității emiterii unei decizii privind publicarea și măsurarea parametrilor de calitate ai serviciului de acces la internet. Înșuși faptul că prin studiul Broadband Quality Score realizat de Said Business School, University of Oxford și Universidad de Oviedo, sponsorizat de Cisco, precum și prin raportul The State of the Internet realizat de Akamai Technologies, se monitorizează parametrii de calitate anual, respectiv trimestrial, subliniază importanța pe care o are calitatea în furnizarea serviciului precum și evoluția acesteia în timp. Trebuie menționat și faptul că parametri evidențiați în aceste rapoarte sunt cei experimentați de utilizatori și nu cei comercializați de furnizori. În plus, numărul mare de accesări/teste efectuate prin intermediul aplicațiilor aflate la adresele [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net) (peste 16 milioane de teste de la peste 2 milioane de adrese IP unice) și [www.pingtest.net](http://www.pingtest.net), confirmă interesul crescut al utilizatorilor finali pentru măsurarea parametrilor de calitate ai serviciilor de acces la internet.

În plus, conform studiului realizat de Comisia Europeană *Tabloul de bord al piețelor de consum<sup>2</sup>*, menționat de unul dintre respondenți, constatăm că indicatorul de performanță a pieței serviciilor de acces la internet din România are o valoare de 74,7 din 100, aceasta piață situându-se la mijlocul clasamentului în ceea ce privește satisfacția utilizatorilor în ceea ce privește cele 50 de piețe analizate. Nivelul satisfacției utilizatorilor din România este mai ridicat decât media europeană dar aceasta în condițiile în care la nivelul Uniunii Europene piața serviciilor de acces la internet se clasează pe antepenultimul loc în ceea ce privește satisfacția utilizatorilor, fiind în același timp piața în care cei mai mulți utilizatori au raportat probleme în furnizarea serviciului. Ca urmare a acestei situații,

---

<sup>2</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/4th\\_edition\\_scoreboard\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/4th_edition_scoreboard_en.pdf)

piața serviciilor de acces la internet va fi următoarea piață ce va fi analizată în mod detaliat de către Comisia Europeană.

Referindu-ne la raportul *E-Communications Household Survey*<sup>3</sup> realizat la cererea Directoratului General pentru Societatea Informațională și Media, și publicat în octombrie 2010, acesta subliniază importanța evaluării calității conexiunii la internet și a suportului pe care cetățenii UE cred că îl primesc din partea furnizorilor. Astfel, în cadrul secțiunii referitoare la calitatea serviciului de acces la internet, utilizatorii au fost chestionați printre altele, în legătura cu părerea lor referitoare la viteza de download/upload comparativ cu cea precizată în contract, constanța vitezei de download, deranjamentele referitoare la conexiunea de acces la internet, modalitatea de contactare a furnizorilor în cazul apariției unui deranjament și ajutorul acordat de furnizori prin serviciile de relații cu clienții. În cadrul acestui raport se precizează că, la prima vedere, se pare că cetățenii UE sunt relativ mulțumiți de calitatea serviciului pe care îl primesc de la furnizorul lor de internet. Cu toate acestea, la o analiză mai atentă, se constată că în cazul unora din indicatorii menționați, România înregistrează unele din cele mai ridicate rate de creștere a răspunsurilor negative.

### **3. Practica europeană și internațională în materie**

În ceea ce privește caracterul de reglementare sau recomandare al unora din măsurile similare emise de alte autorități de reglementare, se pot menționa următoarele exemple relevante:

- FICORA (Finlanda) impune operatorilor obligația de a măsoara viteza de conectare a utilizatorului, inclusiv upload, download, și capacitatea de transport prin protocoalele UDP/TCP, timpii de răspuns ai serverelor DNS, access control și DHCP, și recomandă măsurarea altor indicatori precum întârzierea de transfer, variația întârzierii și pierderile de pachete. Operatorii trebuie să monitorizeze performanța rețelei pentru a respecta calitatea conexiunii precizată utilizatorului prin contractul semnat cu acesta. În plus, reglementarea obligă furnizorii de acces la internet să justifice calitatea serviciilor furnizate prin rețeaua lor, în cazul unei plângeri din partea unui utilizator;

- EETT (Grecia) definește parametrii de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice. Operatorii trebuie să publice informații clare și actualizate privind indicatorii de calitate pe o pagina de internet dedicată. Autoritatea este responsabilă cu elaborarea și publicarea pe site-ul propriu a unui tabel comparativ pentru toți ISP; acest tabel compară rezultatele a 10 indicatori de performanță identificați de către EETT;

- CMT (Spania) a emis o decizie privind parametri de calitate bazată pe recomandarea ETSI EG 202 057;

- PTA (Islanda), SPRK (Letonia) IDA (Singapore), TRAI (India), ComCom (Noua Zeelandă) au emis reglementări ce privesc calitatea serviciului de acces la internet;

- ARCEP (Franța) a demarat efectuarea unui studiu în primul trimestru al anului 2010, al cărui scop este de a identifica indicatorii relevanți din punctul de vedere al utilizatorului final. Una dintre propuneri vizează obligația furnizorilor de a publica acești indicatori periodic, atât pentru serviciul de acces la internet furnizat la puncte fixe cât și pentru cel furnizat la puncte mobile;

- ANACOM (Portugalia) vine în sprijinul utilizatorilor finali prin stabilirea unor clauze minime ce trebuie introduse în contractele încheiate cu utilizatorii finali privind calitatea serviciului de acces la internet. Astfel, în cazul în care furnizorul garantează o anumită calitate a serviciului, contractul trebuie să prevadă nivelul minim de calitate al serviciilor pe care utilizatorul le va primi și a căror neîndeplinire îndreptățește utilizatorul la solicitarea unei despăgubiri. Furnizorilor li se recomandă introducerea în contracte a unor parametri de

---

<sup>3</sup>[http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/ecomms/doc/library/ext\\_studies/household\\_10/report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/doc/library/ext_studies/household_10/report_en.pdf)

calitate considerați relevanți de autoritate. În cazul în care furnizorul nu oferă un anumit nivel de calitate al serviciilor, acest lucru trebuie să fie clar precizat în contract.

În ceea ce privește măsurarea calității serviciului de acces la internet, mai multe autorități de reglementare au dezvoltat instrumente prin care utilizatorii finali, autoritățile naționale de reglementare sau organisme independente, pot verifica calitatea serviciului. Conceptul se bazează pe măsurarea calității serviciului între locația utilizatorului final și un server de măsurare situat la punct de internet interexchange. Astfel se poate face o comparație între diferiți furnizori de servicii de acces la internet. Aceste instrumente sunt adesea completate cu metode statistice pentru a furniza valorile medii ale parametrilor măsurați.

Autoritățile de reglementare din Suedia, Norvegia și Danemarca au dezvoltat aplicații pentru monitorizarea calității legăturii de acces la internet. Astfel, utilizatorii pot măsura legătura de acces la internet printr-o interfață web simplă.

AGCOM (Italia) a dezvoltat o aplicație pe care utilizatorii o pot descărca pe terminalul folosit și care efectuează teste la anumite intervale de timp. Utilizatorii pot verifica astfel dacă valorile măsurate corespund cu cele asumate de furnizori prin contract. În cazul în care valorile măsurate sunt mai mici decât cele garantate de către operator, rezultatul acestei măsurători constituie o dovadă a încălcării contractului și poate fi utilizat ca un mijloc de probă, în cazul depunerii unei plângeri adresate furnizorului în vederea restabilirii valorilor garantate de acesta. În cazul în care furnizorul nu poate oferi serviciul la nivelul de calitate asumat, utilizatorul final poate cere încetarea contractului, fără penalități.

OFCOM (Marea Britanie) și FCC (SUA) au ales o altă metodă de măsurare a parametrilor de calitate, testele fiind efectuate pentru autoritățile naționale de către un furnizor extern.

În plus, alte eforturi coordonate pentru măsurători credibile și imparțiale sunt efectuate de către entități internaționale, cel mai cunoscut instrument fiind „Measurement Lab”<sup>4</sup>. Acesta se compune din mai multe aplicații disponibile gratuit pentru toți utilizatorii și, în prezent rulează pe 45 de servere în 15 locații. M-Lab este susținut de mai multe companii (Google, BitTorrent, Voxel), universități (Princeton), autorități de reglementare (EETT – autoritatea de reglementare din Grecia). Pentru o monitorizare mai eficientă a pieței și creșterea gradului de transparență, începând cu vara anului 2009, EETT și GRnet cofinanțează și sprijină funcționarea unui nod M-Lab la Atena, Grecia. Scopul M-Lab este de a promova cercetarea și de a furniza publicului informații despre conexiunile în bandă largă.

#### **4. Concurența efectivă existentă pe piață și dinamica pieței**

ANCOM 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, protecția drepturilor și intereselor utilizatorilor finali, în ceea ce privește diversitatea ofertei, tarifele și calitatea serviciilor este prevăzută la art. 1 alin. (3) din Legea nr. 304/2003. Gradul de concurență existent pe piață motivează furnizorii să ofere utilizatorilor finali servicii de acces la internet în condiții din ce în ce mai atrăgătoare. Obținerea de către utilizatorii finali a unor informații relevante, complete, comparabile și ușor accesibile, cu privire la calitatea serviciilor de acces la internet furnizate pe piață la un moment dat este o condiție sine qua non pentru existența unei piețe concurențiale. 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. Această alegere este cu atât mai dificilă, cu cât utilizatorii nu dispun de instrumentele necesare pentru a evalua calitatea serviciilor oferite de furnizori.

---

<sup>4</sup> <http://www.measurementlab.net/>



În contextul unei piețe competitive, un furnizor cu o calitate slabă a serviciilor, ar putea fi sancționat de către utilizatori, prin schimbarea acestuia cu un altul care oferă o calitate a serviciilor adaptată nevoilor proprii. Creșterea nevoilor de consum a utilizatorilor obligă furnizorii de servicii de acces la internet să ofere niveluri adecvate de transport și să investească în dezvoltarea rețelei. Mai mult decât atât, un mediu concurențial oferă posibilitatea apariției unei game de oferte bogate, care include servicii adaptate nevoilor clienților (de exemplu, un acces având o rată de utilizare în comun a resurselor mai mică, dar la un preț mai mare sau un acces având o rată de utilizare în comun a resurselor mai mare sau având limitări în funcționarea serviciului dar la un tarif mai mic).

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 acestora să realizeze evaluări și comparații între oferte și să aleagă, astfel, în cunoștință de cauză, oferta care le satisface în cel mai ridicat grad nevoile.

## **5. Efortul financiar de implementare al măsurilor propuse**

În legătură cu observațiile conform cărora proiectul de decizie ar antrena utilizarea unor resurse financiare semnificative, ANCOM reiterează faptul că proiectul de decizie concretizează unul dintre obiectivele majore ale autorității, acela de a promova interesele utilizatorilor finali, prevederile proiectului alcătuind un cadru normativ menit să asigure îmbunătățirea gradului de informare al utilizatorilor cu privire la calitatea serviciilor oferite de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, cu atât mai mult cu cât creșterea capacității acestora de a-și apăra mai bine interesele stimulează și susține concurența. În consecință, considerăm că furnizorii de servicii de acces la internet trebui să identifice și să aloce resursele umane și materiale necesare pentru a asigura îndeplinirea obligației de informare a utilizatorilor finali.

De asemenea, prin reglementarea propusă nu se dorește impunerea în sarcina furnizorilor a unor sarcini inechitabile care presupun antrenarea unor resurse financiare semnificative. Considerăm că mijloacele pe care ANCOM le consideră adecvate în atingerea obiectivelor proiectului de decizie, respectiv colectarea și publicare datelor aferente parametrilor administrativi, respectiv includerea în contractele încheiate cu utilizatorii finali a parametrilor sau mențiunilor stabilite în proiect, contribuie efectiv la îmbunătățirea serviciilor oferite de furnizori, neconstituind un obstacol în calea realizării planurilor investiționale ale acestora.

Totodată, ținând cont de observațiile unor respondenți, ANCOM a decis să vină în sprijinul furnizorilor și să realizeze, administreze și să pună la dispoziția publicului o aplicație disponibilă on-line pe pagina de internet proprie, prin intermediul căreia se realizează testarea calității serviciului de acces la internet, eliminând obligația ca furnizorii să își realizeze propria aplicație, și reducând astfel costurile pe care aceștia ar fi urmat să le suporte în implementarea deciziei.

## **II. Observații de ordin general referitoare la relevanța parametrilor de calitate**

### **1. Lipsa de relevanță pentru utilizatorii finali a parametrilor de calitate stabiliți**

Prezentarea informațiilor privind parametrii de calitate ar trebui să transforme o descriere tehnică într-o descriere simplă, ușor de înțeles și ușor de comparat. În acest sens, așa cum a fost precizat în expunerea de motive, pentru ca utilizatorii finali să perceapă

sensul, scopul și domeniile de aplicare a parametrilor de calitate este recomandat ca la publicarea acestor parametri să existe o referire și la măsura ce urmează a fi adoptată de ANCOM, astfel încât utilizatorii să cunoască și să se familiarizeze cu definițiile și metodele de măsurare. Este important ca utilizatorul să fie conștient de scopul parametrilor și de aplicarea corectă a statisticilor care privesc parametrii de calitate, în caz contrar existând riscul ca rezultatele măsurărilor să fie greșit interpretate. O comparare corectă între datele publicate referitoare la ofertele diferitelor servicii este posibilă numai în cazul în care datele sunt utilizate în acord cu scopul parametrilor de calitate definiți.

După cum a fost menționat și în expunerea de motive, proiectul de decizie se bazează în mare măsură pe recomandarea ETSI EG 202 057, recomandare care este menționată și în directiva privind serviciul universal. În prefața acestei recomandări se precizează că unul din principiile care au stat la baza elaborării acestui document a fost ca parametrii QoS să fie ușor de înțeles, folositori și importanți pentru public.

Parametrii definiți în recomandarea menționată nu au rolul de a evalua în mod complet un serviciu de comunicații electronice, ci oferă un set de parametri care reflectă aspectele de calitate a serviciului care au importanță asupra percepției utilizatorului. Setul de parametri a fost ales pentru a monitoriza acele aspecte care pot genera cele mai multe probleme din perspectiva utilizatorului final. Cu toate acestea, în proiectul de decizie supus consultării, ANCOM a ales să reducă numărul de parametri definiți în recomandare.

În plus, recomandarea ETSI EG 202 843 "User Group; Quality of ICT Services; Definitions and Methods for Assessing the QoS parameters of the Customer Relationship Stages other than utilization" definește o multitudine de alți parametri de calitate ai serviciilor de comunicații electronice în ceea ce privește următoarele categorii de subiecte: informații preliminare semnării contractului, semnarea contractului, furnizarea serviciului, modificarea serviciului, upgrade tehnic, suport tehnic, gestionarea reclamațiilor, întreținere și reparații, facturare, administrarea serviciilor și încetarea contractului.

Totodată, considerăm că prezumția de la care trebuie să plecăm este că un utilizator interesat de parametri de calitate ai serviciului este dispus și capabil să înțeleagă informațiile tehnice și operaționale ce privesc serviciile de comunicații electronice.

Este evident că nu toți utilizatorii vor fi interesați de toți parametri specificați în aceeași măsură, însă decizia oferă un cadru în care fiecare utilizator va putea selecta parametri relevanți pentru nevoile proprii și pentru o anumită situație particulară.

În plus, ANCOM intenționează să publice materiale informative referitoare la calitatea serviciului de acces la internet, astfel încât utilizatorii să se familiarizeze cu parametrii de calitate ce caracterizează serviciul.

**2. Eliminarea tuturor obligațiilor privind indicatorii prevăzuți la punctele A3, A4, A5 și A6 din proiectul de decizie, interacțiunile cu serviciile de asistență a clienților ducând la o îmbunătățire a experienței clienților și la o educare a aceluia segment care nu este familiarizat cu tehnologia, totodată parametrul A6 fiind deja reglementat prin Decizia președintelui ANC nr. 77/2009 privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului. În plus, procentele aferente parametrilor menționați sunt foarte mici.**

ANCOM atrage atenția asupra diferenței dintre o reclamație și o cerere de informații. O reclamație reprezintă o expresie a unei insatisfacții sau nemulțumiri a utilizatorului în ceea ce privește promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs sau serviciu, folosirea unui produs sau serviciu sau în ceea ce privește serviciile oferite după vânzarea efectivă, și nu trebuie confundată cu o cerere de informații. Cererea de informații reprezintă solicitarea de informații sau activitatea de consiliere/îndrumare, alta decât reclamația, în ceea ce privește promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs sau serviciu, folosirea unui

produs sau serviciu sau în ceea ce privește serviciile oferite după vânzarea efectivă. În plus, în cadrul studiului Tabloul de bord al piețelor de consum<sup>5</sup> realizat de Comisia Europeană, la care mai mulți furnizori au făcut referire, analiza numărului de reclamații depuse de utilizatori a constituit un element principal în evaluarea gradului de satisfacție al acestora în ceea ce privește serviciile evaluate.

În legătură cu reglementarea parametrul A6 (termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorul final), prin dispozițiile Deciziei președintelui ANC nr. 77/2009, precizăm că prevederile la care face referire respondentul, respectiv art. 9 alin. (3) lit. e) din actul normativ sus-menționat, sunt aplicabile doar furnizorilor de servicii de telefonie destinate publicului, această obligație nefiind impusă și furnizorilor de servicii de acces la internet. În plus, considerăm că menținerea acestei dispoziții este necesară, având în vedere că, în lipsa acesteia, utilizatorul nu poate face o evaluare a performanței efective realizate de furnizori. Utilizatorii sunt interesați de valoarea indicatorului asumat de furnizor dar mai ales de modalitatea în care furnizorul și-a îndeplinit obligația. Lipsa unui instrument de evaluare a calității serviciului efectiv furnizat, poate duce la situația în care un furnizor își poate asuma niște obiective nerealistice pe care nu le poate îndeplini.

În ceea ce privește procentele aferente parametrilor de calitate, ANCOM este de acord că acestea pot fi foarte mici, dar acest fapt nu face decât evidențieze nivelul de calitate ridicat al serviciilor oferite de respectivii furnizori.

### **3. Eliminarea tuturor obligațiilor privind indicatorii B2, B3, B4. Acești parametri nu sunt de interes pentru utilizatori atât prin prisma complexității lor, a dificultății întâmpinate în compararea acestora între operatori, cât și a impactului pe care l-ar avea în luarea unei decizii informate.**

Cu toate că viteza de transfer a datelor este cel mai important indicator tehnic de calitate perceput de utilizatorul final, și ceilalți indicatori (întârzierea de transfer, variația întârzierii de transfer și rata pierderii de pachete) au un rol însemnat în evaluarea calității serviciului de acces la internet. Nu se poate vorbi de un acces funcțional la internet dacă valorile acestor indicatori depășesc o anumită valoare.

Întârzierea de transfer a datelor este un indicator care poate fi ușor sesizat de către un utilizator, și o valoare mare a acestuia poate cauza o degradare semnificativă a aplicațiilor de tip voce, video sau streaming. Întârzierea end-to-end este suma mai multor componente: transmisie, propagare (depind de mediul de transmisie și sunt relativ fixe), și întârzieri de procesare (variabilă).

O valoare mare a variației întârzierii de transfer are un efect semnificativ asupra aplicațiilor în timp real (pentru care pachetele ar trebui să sosească la o rată relativ constantă), precum voce sau video.

Pierderea de pachete de date se poate produce datorită erorilor introduse de mediul de transmisie fizic sau datorită congestiei la un nod de comunicație. În cazul celor mai multe protocoale utilizate în rețelele IP o pierdere de pachete declanșează o retransmisie, care, la rândul ei, sporește întârzierea end-to-end a unui mesaj, și poate crește, de asemenea, variația întârzierii.

Traficul utilizatorului final este, de obicei, clasificat în funcție de aplicația folosită. Aplicații în timp real, voce și video, cer o viteză de transmisie ridicată și au cerințe foarte stricte referitoare la întârzierea de transfer, deoarece cele două părți aflate în comunicare trebuie să răspundă în timp real. În cazul aplicațiilor tip streaming audio și video

---

<sup>5</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/4th\\_edition\\_scoreboard\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/4th_edition_scoreboard_en.pdf)

comunicarea se face într-un singur sens și de aceea, pentru a atenua cerințele de întârziere, pot fi folosite buffere. Alte aplicații (HTTP, e-mail, transfer de fișiere) sunt mai tolerante la întârziere. Un model de clasificare a categoriilor de trafic este specificat în recomandarea ITU-T G.1010. Astfel, traficul utilizatorului este împărțit în 4 categorii în funcție de întârzierea acceptată, și în 2 categorii în funcție de toleranța la erorile de transmisie, conform tabelului de mai jos:

Error tolerant	Conversational voice and video	Voice/video messaging	Streaming audio and video	Fax
Error intolerant	Command/control (e.g. Telnet, interactive games)	Transactions (e.g. E-commerce, WWW browsing, Email access)	Messaging, Downloads (e.g. FTP, still image)	Background (e.g. Usenet)
	<b>Interactive</b> (delay <<1 s)	<b>Responsive</b> (delay ~2 s)	<b>Timely</b> (delay ~10 s)	<b>Non-critical</b> (delay >>10 s)

T1213060-02

Aplicația prin intermediul căreia se realizează testarea calității serviciului de acces la internet, va măsura întârzierea de transfer, variația întârzierii de transfer și rata pierderii de pachete, însă asumarea unor nivele de calitate a acestor indicatori în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului este opțională.

**3.1. Eliminarea prevederilor referitoare la realizarea unei aplicații de măsurare a parametrilor de calitate, având în vedere că măsurătorile realizate de utilizatorii finali nu pot fi verificate astfel încât să se poată decide validitatea măsurătorii, totodată, măsurarea parametrilor de calitate tehnici putând conduce la oferirea unor opțiuni înșelătoare, neadecvate nevoilor clienților, avantajând nejustificat anumiți furnizori în detrimentul celorlalți.**

ANCOM consideră că informarea utilizatorilor în ceea ce privește parametrii de calitate tehnici ce definesc serviciul de acces la internet este esențială într-o piață concurențială și în condițiile unei multitudini de oferte. Importanța evaluării calității serviciului este subliniată și de studiile menționate de furnizori, precum și de interesul crescut al utilizatorilor față de parametri de calitate tehnici (ex: numărul mare de accesări/teste efectuate prin intermediul aplicațiilor aflate la adresele [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net) și [www.pingtest.net](http://www.pingtest.net)). În plus, mulți furnizori oferă deja posibilitatea utilizatorilor finali de a-și testa parametri de calitate tehnici prin intermediul unei aplicații proprii sau prin indicarea unei aplicații publice, accesibilă la o anumită adresă de internet.

ANCOM propune ca utilizatorii să poată măsura calitatea serviciilor de acces la internet prin intermediul unei aplicații disponibile on-line pe pagina de internet proprie, prin intermediul căreia se poate realiza testarea calității serviciului de acces la internet sau a legăturii existente între echipamentul terminal al utilizatorului final și un server de test aflat într-un nod de tip internet interexchange. Prin folosirea unei asemenea aplicații, utilizatorul are la îndemână un instrument simplu pentru a măsura și evalua, în timp real, atunci când

folosește efectiv serviciul de acces la internet, calitatea serviciului pus la dispoziție de un furnizor.

Măsurarea parametrilor de calitate a serviciului trebuie să indice utilizatorului final în mod clar dacă serviciul funcționează corespunzător sau nu. Este însă posibil ca această problemă, de funcționare necorespunzătoare, să nu se datoreze furnizorului (ex. poate fi o problemă cauzată de utilizarea improprie a serviciului), astfel încât utilizatorul trebuie să facă anumite investigații suplimentare înainte să se adreseze acestuia. Setul de investigații suplimentare pe care utilizatorii trebuie să-l urmeze este stabilit de furnizori, aceștia având contact în permanență cu utilizatorii și problemele întâmpinate de aceștia.

În ceea ce privește susținerea anumitor respondenți privind avantajarea anumitor furnizori, ANCOM consideră că această ipoteză nu poate fi considerată întemeiată, deoarece se vor aplica aceleași parametri și aceeași metodă de măsură pentru fiecare test efectuat, indiferent de furnizorul a cărei conexiune este testată. În plus, nu va fi evaluată performanța generală a rețelei, ci va fi măsurată performanța realizată de un serviciu prestat de furnizor în raport cu valorile asumate prin contract.

**3.2. Dacă fiecare operator își va fixa punctele de referință în rețeaua proprie, nu se poate face o comparație între doi operatori pe baza acestor măsurători. Deși proiectul de decizie se referă la indicatorii de calitate privind furnizarea serviciului de acces la internet, totuși metodologia de măsurare a indicatorilor tehnici se referă exclusiv la rețeaua proprie a furnizorului.**

Ca urmare a observațiilor unor respondenți, ANCOM a decis ca autoritatea să fie singura entitate care va realiza, administra și pune la dispoziția publicului o aplicație disponibilă on-line pe pagina de internet proprie, prin intermediul căreia se realizează testarea calității serviciului de acces la internet. Aplicația va testa calitatea serviciului sau a legăturii între echipamentul terminal al utilizatorului final și un server de test amplasat într-un nod de tip internet interexchange. Astfel, măsurătorile vor indica o valoare a parametrilor mai aproape de experiența utilizatorilor finali în accesarea serviciilor de acces la internet, deoarece calea măsurată va include toată rețeaua furnizorului, precum și, în cazul furnizorilor de talie mică, alte rețele interconectate cu rețeaua proprie. Pe de altă parte, prin dezvoltarea acestei aplicații, ANCOM va avea un control mai ridicat asupra acurateței măsurătorilor și va putea realiza statistici cu privire la calitatea serviciilor de acces la internet oferite de diferiți furnizori. În plus, rezultatele testelor, precum și statisticile referitoare la calitatea serviciilor, vor putea fi oferite utilizatorilor finali în mod unitar, pe baze comparabile.

În cazul serviciilor de acces la internet, calitatea unei conexiuni end-to-end nu poate fi garantată de furnizor, cu toate că acesta este responsabil pentru legăturile de interconectare și tranzit și pentru dimensionarea rețelei sale. O posibilă abordare pentru a îmbunătăți transparența serviciului de acces la internet furnizat, ar putea fi completarea parametrilor menționați în proiectul de decizie cu alți parametri care pot caracteriza legăturile de interconectare, cum ar fi contention ratio sau gradul de utilizare al legăturilor de interconectare, parametri care pot da o imagine a calității serviciului end-to-end.

**3.3. Parametrii serviciilor furnizate la o anumită locație depind într-o măsură covârșitoare de condițiile tehnice specifice la locația respectivă, inclusiv tehnologia utilizată, fără a avea neapărat vreo legătură cu parametrii medii înregistrați pe ansamblul rețelei.**

Având în vedere caracteristicile tehnice ale serviciului de acces la internet este posibil ca valorile medii raportate pentru o anumită conexiune să nu fie identice cu cele experimentate efectiv de utilizator. Însă, trebuie evidențiată și posibilitatea ca două teste

consecutive efectuate de un utilizator să dea rezultate diferite. Statisticile rezultate ca urmare a utilizării aplicației, nu îi vor spune utilizatorului valoarea exactă pe care acesta o va experimenta în momentul folosirii serviciului, ci îi va prezenta nivelurile parametrilor de calitate așa cum au fost ele experimentate de alți utilizatori, și astfel îl va ajuta să-și formeze o imagine reală asupra calității serviciului pe care îl utilizează sau îl poate ghida cu privire la calitatea serviciului de acces la internet pe care dorește să îl achiziționeze. În acest sens, ANCOM încurajează practica furnizorilor de a permite testarea de către utilizatori a serviciului oferit, înainte de a se angaja într-o relație contractuală, astfel încât aceștia să dobândească experiența utilizării serviciului și să poată lua o decizie informată.

Totodată, în cadrul aplicației, ANCOM intenționează să prezinte rezultatele testelor utilizatorilor și în funcție de locația unde acestea au fost efectuate, astfel încât nivelul de calitate prezentat să fie cât mai aproape de posibila experiență a unui potențial utilizator.

### **3.4. Stabilirea indicatorilor de calitate separat pentru liniile de acces la internet la puncte fixe și pentru liniile de acces la internet la puncte mobile, luând în considerare diferențele evidente privind condițiile de furnizare ale acestor servicii, îndeosebi limitările tehnice ale serviciului de furnizare a accesului la internet prin tehnologie radio. Nerealizarea acestei diferențieri va produce distorsiuni concurențiale grave în piața de profil.**

Parametrii de calitate definiți în proiectul de decizie sunt legați de serviciul de acces la internet furnizat, și nu de tehnologia utilizată pentru a oferi serviciul. Așa cum a fost precizat în expunerea de motive, ANCOM cunoaște limitările serviciului de acces la internet prin tehnologie radio. Pe de altă parte, utilizatorii trebuie să fie informați cu privire la condițiile de folosire a unui serviciu, la avantajele, la dezavantajele sau limitările impuse serviciului, precum și asupra condițiilor în care își poate maximiza experiența folosirii serviciului, indiferent de tehnologia utilizată pentru furnizarea respectivului serviciu de acces. În momentul în care utilizatorii finali sunt informați cu privire la avantajele și dezavantajele diferitelor soluții de acces disponibile, pot să își aleagă în cunoștință de cauză oferta cea mai potrivită pentru nevoile lor.

Așa cum a fost menționat și în Expunerea de motive la măsurile Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații de identificare, analiză și reglementare a piețelor relevante corespunzătoare serviciilor de acces la elemente de infrastructură și serviciilor de acces în bandă largă (secțiunea 3.2.6), *„ANCOM admite că dezvoltarea serviciilor de acces la internet în bandă largă la puncte mobile, în special a celor de mare viteză, care presupun conectarea prin intermediul unui card de date/USB, necesită o monitorizare atentă în vederea evaluării impactului asupra pieței serviciilor de acces la internet în bandă largă la puncte fixe, respectiv a măsurii în care aceste servicii vor înlocui efectiv serviciile furnizate la puncte fixe, având în vedere dezvoltarea tot mai accentuată a rețelelor mobile 3G, 3,5G (HSPA) și mai cu seamă 4G (LTE) - prin intermediul cărora se pot furniza servicii în bandă largă la viteze care pot concura în mod real cu vitezele furnizate de rețelele de acces ADSL - , reorganizarea spectrului mobil în sensul introducerii serviciilor 3G/3,5G și în spectrul utilizat anterior pentru 2G (900 MHz) și eventualele beneficii rezultate din alocarea spectrului de frecvențe cuprins în dividendul digital (800 MHz), care ar putea transforma serviciile de acces la internet la puncte mobile, dintr-un complement al serviciului la puncte fixe într-un concurent real al acestuia, atât din punctul de vedere al vitezei, cât și al funcționalității.*

*În consecință, Autoritatea va monitoriza îndeaproape evoluția și disponibilitatea ofertelor serviciilor de acces la internet în bandă largă la puncte mobile, inclusiv orice oferte viitoare de acces cvasi-fix la internet (acces la internet de tip „homezone”), astfel încât eventuale modificări substanțiale în structura pieței să fie avute în vedere la următoarea revizuire a pieței.”*

Stabilirea unui set comun de parametri ce urmează a fi măsurați și monitorizați va ajuta la analiza pe viitor a substituibilității între serviciile de acces la internet în bandă largă la puncte mobile și serviciile de acces la internet în bandă largă la puncte fixe.

Totodată, conform rezultatelor studiului efectuat de THE GALLUP ORGANIZATION ROMANIA pentru ANCOM în perioada în martie – aprilie 2010, gradul de satisfacție al utilizatorilor finali față de serviciile de acces la internet la puncte mobile este sensibil mai scăzut decât cel înregistrat de serviciile de acces la puncte fixe, motiv suplimentar pentru realizarea unei reglementări unitare privind monitorizarea calității serviciilor de acces la internet.

### **III. Observații punctuale care se referă la obligațiile furnizorilor de servicii de acces la internet**

#### **1. ANCOM trebuie să clarifice dacă parametrii stabiliți prin proiectul de decizie sunt identici cu cei care urmează a fi incluși în contract.**

În cadrul anexei la proiectul de decizie sunt precizați foarte clar parametri care vor fi publicați de către furnizori și cei care vor fi incluși în contracte. Astfel, în cadrul paragrafului „*Parametri specifici*” sunt specificați parametri care vor fi calculați și publicați de furnizori, aceștia fiind în general valori statistice, iar în cadrul paragrafului „*Parametrii de calitate care trebuie incluși în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz*” sunt precizați parametri care sunt asumați de furnizor prin contract. În cazul în care acest capitol lipsește în cadrul unui indicator de calitate, furnizorul nu va include în contract nici o valoare asociată aceluia indicator.

#### **2. Ar trebui clarificat în ce anume ar consta publicarea valorilor aferente parametrilor tehnici măsurați.**

În cazul indicatorilor tehnici, valoarea măsurată nu va fi publicată/afișată decât utilizatorului care a efectuat testul. Celorlalți utilizatori care doresc să observe calitatea unui anumit serviciu al furnizorului, așa cum a fost ea experimentată de alți utilizatori, le vor fi afișate valorile statistice privind măsurătorile efectuate. Aceste valori vor fi publicate în cadrul aplicației de măsurare a parametrilor tehnici realizată, administrată și pusă la dispoziția publicului de către ANCOM.

#### **3. Publicarea procedurii pe pagina de internet ar produce confuzie la nivelul majorității utilizatorilor ca urmare a faptului că nu dețin cunoștințe tehnice corespunzătoare.**

Scopul procedurii este tocmai de a clarifica utilizatorilor finali sensul, scopul și domeniul de aplicare al parametrilor de calitate, astfel încât aceștia să cunoască și să se familiarizeze cu definițiile și metodele de măsură. Procedura ar trebui să pornească de la definițiile și metodele de măsură precizate în decizia ANCOM, dar care însă vor fi particularizate conform specificațiilor fiecărui furnizor. Așa cum am mai precizat, prezentarea informațiilor privind parametri de calitate ar trebui să transforme o descriere tehnică într-o descriere simplă, ușor de înțeles și ușor de comparat. Este important ca cititorul să fie conștient de scopul parametrilor și de semnificația statisticilor care privesc parametrii de calitate, în caz contrar existând riscul ca rezultatele măsurătorilor să fie greșit interpretate. O comparare corectă între datele publicate, referitoare la ofertele diferitelor servicii, este posibilă numai în cazul în care datele sunt utilizate în acord cu scopul parametrilor de calitate definiți.

**4. Publicarea parametrilor de calitate anual, în data de 15 ianuarie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 ianuarie și 31 decembrie, deoarece diferențele între valorile de raportat trimestrial, înregistrate în urma măsurătorilor parametrilor de calitate, se vor dovedi ne semnificative.**

ANCOM consideră că o perioadă de raportare trimestrială este optimă din punct de vedere al utilizatorului final. Astfel, acesta poate compara mai ușor parametri de calitate realizați de furnizori în cursul derulării relației contractuale. O perioadă de raportare mai mare ar presupune ca utilizatorii să nu poată observa diferențele înregistrate în timpul derulării unei relații contractuale standard, precum și eventualele degradări ale serviciului.

**5. Eliminarea prevederilor referitoare la includerea în contracte a parametrilor de calitate.**

Așa cum am precizat mai sus, ANCOM consideră parametri stabiliți prin prezentul proiect de decizie relevanți din punctul de vedere al utilizatorilor finali. Mai mult, acești parametri constituie un set minim care caracterizează serviciul de acces la internet oferit de către un furnizor. ANCOM apreciază că furnizorii trebuie să pună la dispoziția utilizatorilor un instrument prin care aceștia să poată evalua într-un mod cât mai clar îndeplinirea obligațiilor asumate de furnizor prin contractul încheiat cu utilizatorul final. De asemenea, majoritatea parametrilor din proiectul de decizie sunt deja incluși în contractele încheiate de furnizori, astfel încât ANCOM consideră costurile generate de aplicarea acestei decizii, justificate în raport cu beneficiile aduse utilizatorilor finali, îndeosebi cele generate de punerea la dispoziția acestora a unor instrumente necesare pentru evaluarea obligațiilor asumate de furnizori.

**6. Prin impunerea unor parametri de calitate improprii serviciilor de tip „best effort”, ANCOM modifică definiția acestui tip de servicii**

Răspunzând acestei observații, considerăm în primul rând necesară precizarea deosebirilor existente între serviciile de acces la internet. Astfel, în cazul serviciilor de tip „best effort”, nu există un nivel garantat de performanță (nu există prioritate și nici o garanție că datele vor fi livrate/transportate), aceasta nepresupunând neapărat o calitate scăzută a serviciului. Principiul general este că toate cererile de trafic sunt acceptate, fără a fi necesară introducerea unei capacități suplimentare. În cazurile în care este atinsă capacitatea de transport maximă, acest lucru va duce la o scădere a calității serviciului. Rețelele de tip „best effort” utilizează funcții de gestionare a traficului pentru a controla fluxul de trafic. Pe de altă parte sunt serviciile cu parametri de calitate garantați (managed services). Acestea se bazează pe tehnici de gestionare a traficului evaluate și restricții de acces. În cazul în care capacitatea de transport este atinsă, o cerere de serviciu poate fi respinsă. În cazul rețelelor tip „best effort”, utilizatorii pot beneficia de serviciu în continuare, însă la un nivel de calitate inferior.

ANCOM, prin prezentul proiect de decizie, nu modifică definiția serviciilor de acces la internet. Furnizorii își vor defini singuri caracteristicile serviciilor pe care le vor oferi utilizatorilor finali. Aceste servicii pot fi caracterizate de parametri tehnici garantați sau pot fi servicii de tip „best effort”. ANCOM dorește să se asigure, în primul rând, că utilizatorii sunt informați cu privire la calitatea serviciului oferit, în cazul serviciului de acces la internet tip „best effort”, inclusiv prin menționarea faptului că parametri tehnici nu sunt garantați.

În plus, proiectul de decizie constituie și un cadru pentru crearea unei aplicații care să măsoare parametri tehnici și să îi ofere utilizatorului final atât posibilitatea de a evalua serviciul oferit de furnizor (în cazul serviciului „best effort” a preciza ce înseamnă de fapt acest serviciu), cât și de a compara ofertele mai multor furnizori.



**7. Obligația de includere în contracte a prevederilor stabilite prin proiectul de decizie să vizeze doar contractele ce vor fi încheiate după intrarea în vigoare a deciziei, în caz contrar încălcându-se principiul neretroactivității legii, furnizorii fiind totodată puși în situația în care mulți utilizatori care beneficiază de echipamente terminale subvenționate vor renunța la contracte, operatorii neputând să-și recupereze costurile inițiale.**

Reamintim respondentului că principiul neretroactivității legii presupune aplicarea dispozițiilor unui act normativ numai la situații ce se ivesc după adoptarea acestuia, iar nu și situațiilor anterioare. Având în vedere că în cazul contractelor ce au ca obiect furnizarea serviciilor de acces la internet, părțile contractante se obligă la prestații succesive, fiecare din aceste prestații constituind un act de executare distinct, considerăm că aplicarea unui nou cadru legal obligațiilor succesive executate după data intrării în vigoare a acestuia, nu poate constitui o încălcare a principiului neretroactivității legii. Prin urmare, modificarea sau completarea contractelor în vigoare conform dispozițiilor proiectului de decizie este conformă principiului constituțional amintit de respondent, fiind totodată necesară pentru asigurarea unui tratament nediscriminatoriu față de utilizatorii finali.

În legătură cu ipoteza în care utilizatorii finali care beneficiază de echipamente terminale subvenționate vor putea renunța la contractele încheiate, precizăm că, potrivit prevederilor art. 19 alin. (4) și (5) din Legea nr. 304/2003, în cazul în care un furnizor își rezervă dreptul de a modifica unilateral clauzele contractuale, modificarea acestora nu poate opera decât în anumite condiții, și anume cu respectarea obligației de a notifica utilizatorii finali despre această intenție cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării, menționând expres în cuprinsul notificării dreptul utilizatorului final de a denunța unilateral contractul în cazul în care nu este de acord cu modificările propuse, fără plata niciunei despăgubiri.

Totuși, apreciem că în cazul de față, precum și în alte cazuri similare, prevederile art. 19 alin. (4) și (5) din Legea nr. 304/2003 nu sunt aplicabile, întrucât modificarea clauzelor contractuale nu s-a realizat din inițiativa furnizorului de comunicații electronice, ci este o modificare impusă, la nivel legislativ, de statul român.

Totodată, un argument suplimentar pentru excluderea posibilității de denunțare unilaterală a contractului de către utilizatorul final, îl constituie și faptul că modificările impuse de cadrul de reglementare sunt adoptate în vederea protejării intereselor acestuia.

**8. Contractele negociate individual, unde parametrii de calitate sunt negociați cu utilizatorul conform solicitărilor și nevoilor specifice, ar trebui exceptate de această decizie.**

ANCOM a acceptat această observație, completând în consecință proiectul de decizie.

**9. Înlocuirea obligației de a include în contracte *legătura directă unde sunt publicate informațiile* cu obligația de a publica informațiile într-o pagină ușor accesibilă, în condițiile în care paginile web sunt subiect al unui proces continuu de modificare și actualizare.**

ANCOM acceptă observația eliminând din textul art. 6 alin. (1) din proiect, obligația includerii în contracte a legăturii directe unde sunt publicate informațiile stabilite.

În plus, în cadrul art. 7 a fost introdus un nou alineat, care prevede obligația afișării pe pagina principală a site-ului furnizorilor a unui link direct către pagina unde sunt publicați parametri de calitate ai serviciului.

## **10. Precizarea termenului pentru care furnizorii au obligația de a păstra înregistrări complete și exacte ale măsurătorilor referitoare la parametrii de calitate ai serviciului de acces la internet.**

Conform textului modificat în urma consultării publice, furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului vor avea obligația de a păstra înregistrări complete și exacte cu privire la măsurătorile referitoare la parametrii de calitate ai serviciului de acces la internet, efectuate pe perioada ultimelor patru trimestre anterioare trimestrului corespunzător raportării curente.

### **IV. Observații punctuale care se referă la definirea sau metoda de măsurare a parametrilor de calitate**

#### **A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

**1. Menținerea obligației de publicare a nivelului de calitate asumat de furnizor aferent indicatorului „termenul necesar pentru furnizarea accesului la internet”, și eliminarea tuturor obligațiilor privind ceilalți parametri aferenți acestui indicator menționați la punctul A.1.2.**

ANCOM nu poate fi de acord cu propunerea unor respondenți de eliminare a parametrilor menționați la punctul A.1.2. din Anexa la proiectul de decizie. Scopul acestor parametri este de a oferi utilizatorilor finali un instrument de a evalua performanța efectivă realizată de furnizori și nu doar de a stabili un indicator de calitate. Utilizatorii sunt interesați de valoarea indicatorului asumat de furnizor, dar mai ales de modalitatea în care furnizorul și-a îndeplinit obligația asumată. Printre altele, existența acestui instrument de evaluare a calității serviciului efectiv furnizat, determină furnizorii de servicii de acces la internet să își asume niște obiective realiste pe care le pot îndeplini.

**2. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet ar trebui să fie calculat în zile lucrătoare și nu în zile calendaristice.**

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet va fi calculat în zile calendaristice și nu în zile lucrătoare, deoarece reflectă mai bine experiența utilizatorului, în condițiile în care aceștia utilizează serviciile de comunicații electronice și în afara timpului de lucru obișnuit. În plus, această metodă de calcul asigură o mai bună comparabilitate a rezultatelor diferiților furnizori.

**3. În situațiile vânzărilor la distanță ce presupun și transmiterea unui echipament, să nu fie luată în calculul valorii parametrului perioada de timp necesară transportului echipamentului.**

ANCOM a clarificat modul în care se calculează parametrul în cazul în care pentru instalarea unor echipamente și activarea serviciului nu este necesară intervenția la punctul de furnizare a serviciului a unei echipe tehnice aparținând furnizorului, completând în acest sens dispozițiile punctului A.1.3. din Anexa la proiectul de decizie.

**4. Eliminarea obligației privind păstrarea documentelor care să ateste recepția serviciului, având în vedere că este o activitate operațională care va îngreuna procesul de activare a serviciului și care oricum poate fi atestat prin înregistrările păstrate în sistemele interne de activare.**

ANCOM dorește prin intermediul acestei obligații să se asigure că furnizorii vor păstra înregistrări corecte cu privire la acest indicator de calitate, înregistrări care pot fi cu ușurință verificate de către ANCOM. Modalitatea de păstrare a acestor înregistrări poate fi atât în format fizic cât și în format electronic.

**5. Regula contorizării cererilor referitoare la conectări multiple sau la mai multe locații diferite, ca înregistrări separate, nu are relevanță, complicând în mod nejustificat procesul de colectare a datelor.**

ANCOM consideră că regula contorizării cererilor referitoare la conectările multiple sau la mai multe locații diferite, ca înregistrări separate, dă o imagine corectă și completă asupra performanței realizate de către un furnizor. Includerea conectărilor multiple în aceeași categorie poate crea confuzie în rândul utilizatorilor, nefiind clar dacă, spre exemplu, este vorba de o performanță slabă a furnizorului sau de un număr mare de conectări multiple.

**6. Realizarea unei distincții clare între cazurile în care există posibilitate tehnică de furnizare a serviciului și cazurile în care cererea de furnizare a serviciului nu poate fi satisfăcută din motive de ordin tehnic sau poate fi satisfăcută numai după o perioadă de timp necesară realizării unor lucrări suplimentare.**

Reamintim că potrivit regulilor de colectare se vor lua în considerare doar cererile pentru care sunt îndeplinite condițiile tehnice de instalare. În plus, în momentul semnării contractului, furnizorul ar trebui să cunoască de cât timp are nevoie pentru ca serviciul să fie funcțional și disponibil pentru utilizatorul final și astfel să își asume un termen realist pentru furnizarea serviciului de acces la internet. Nu în ultimul rând, așa cum a fost precizat mai sus, proiectul de decizie a fost modificat astfel încât să se aplice doar ofertelor comerciale și nu ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe.

## **A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

**1. Menținerea obligației de publicare a nivelului de calitate asumat de furnizor aferent indicatorului „termenul de remediere a deranjamentelor” și eliminarea tuturor obligațiilor privind ceilalți parametri aferenți acestui indicator menționați la punctul A.2.2.**

Reluând cele afirmate mai sus, considerăm că scopul acestor parametri este de a oferi utilizatorilor finali un instrument de a evalua performanța efectivă realizată de furnizori și nu doar de a stabili un obiectiv de calitate. Utilizatorii sunt interesați de valoarea indicatorului asumat de furnizor, dar mai ales de modalitatea în care furnizorul și-a îndeplinit obligația. Lipsa unui instrument de evaluare a calității serviciului efectiv furnizat poate duce la situația în care un furnizor își poate asuma niște obiective nerealiste pe care nu le poate îndeplini.

**2. Excluderea din cadrul obligațiilor de raportare a situațiilor neimputabile operatorilor.**

ANCOM consideră că parametrul trebuie să ilustreze funcționarea serviciilor în toate cazurile, cu excepția celor de forță majoră. Prin forță majoră înțelegem orice împrejurare externă, absolut invincibilă și absolut imprevizibilă. Cu titlu de exemplu, poate constitui

forță majoră un eveniment natural sau de altă natură, cum ar fi o catastrofă naturală, un cutremur, o inundație, o ploaie torențială, un incediu catastrofal, o conflagrație etc.

Pentru clarificarea cazurilor în care se măsoară acest indicator, în cadrul capitolului A.2.3. din Anexă a fost introdus un text corespunzător.

### **3. Furnizorii nu ar trebui să fie obligați să includă în statistică acele reclamații privind deranjamentele cauzate de terțe persoane (furturile de cablu, căderea alimentării la abonat) sau produse din culpa utilizatorilor.**

Furnizorii vor include în statistici și reclamațiile privind deranjamentele cauzate de terțe persoane (ex. furtul de cabluri), deoarece operatorii au obligația de a asigura securitatea rețelei pe care o operează. În ceea ce privește căderea alimentării cu energie electrică la abonat, având în vedere că furnizorul de comunicații electronice nu are nici o influență asupra acestui aspect, precum și în remediarea situației menționate, statistica nu va cuprinde aceste cazuri. Așa cum este precizat și în proiectul de decizie, în statistică nu se vor include deranjamentele datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final.

### **4. Este necesară clarificarea ANCOM cu privire la situațiile care reprezintă o degradare a serviciului.**

În cazul în care serviciul de acces la internet are parametri minim garanțai, degradarea serviciului reprezintă depășirea valorilor agreeate cu utilizatorul.

În cazul serviciului de tip „best effort” acesta, prin natura lui, nu are cerințe garantate în ceea ce privește viteza de transfer a datelor, întârzierea de transfer, variația întârzierii de transfer și rata pierderii de pachete. Rețelele de calculatoare sunt proiectate ca rețele bazate pe conceptul de „contention” (împărțirea/utilizarea în comun a resurselor rețelei). Aceasta înseamnă că o resursă este utilizată de mai mulți utilizatori finali, și toată capacitatea rețelei trebuie divizată la acești utilizatori. În cazul serviciilor de acces la internet la puncte mobile, accesul este împărțit la numărul de utilizatori care folosesc aceeași stație de bază. Astfel, în orele de vârf sau în cazul unor evenimente extraordinare rețeaua poate deveni congestionată și performanțele se pot reduce într-o anumită perioadă de timp, fără a presupune că serviciul de acces la internet, ca un întreg, suferă o degradare. În practică, în afară cazurilor în care traficul, aplicațiile sau serviciile sunt complet blocate, identificarea unei degradări a serviciului este dificil de realizat. De aceea, măsurarea performanței rețelei și a calității serviciului are o importanță fundamentală.

Conform practicii europene în domeniu, următoarele aspecte pot fi luate în considerare în definirea unei degradări a serviciului:

- plângerile primite de la utilizatorii finali în număr semnificativ, care reclamă imposibilitatea de a utiliza aplicații sau servicii, precum și condiții necorespunzătoare de accesare a serviciului, pot fi un indicator pentru degradarea serviciului;

- viteza efectivă de transfer a datelor, întârzierea de transfer, variația întârzierii de transfer și rata pierderii de pachete pe care o experimentează utilizatorii finali. Scăderea performanțelor asociate acestui indicator poate fi un semn de degradare. Acest lucru se poate întâmpla datorită creșterii numărului de utilizatori fără a mări în mod adecvat și capacitatea de transport;

- disponibilitate funcțională și utilizarea aplicațiilor și serviciilor. Faptul că serviciile și aplicațiile care au fost disponibile în trecut nu mai sunt utilizabile în prezent poate indica faptul că există o problemă în ceea ce privește performanța rețelei și, astfel, o evaluare mai detaliată a motivelor ar putea fi întreprinsă;

- limitarea utilizării resurselor și a serviciilor, furnizorii putând limita tipul și cantitatea de resurse ale rețelei pusă la dispoziție anumitor aplicații și servicii. De asemenea, pot fi

blocate în mod deliberat transportarea datelor corespunzătoare unor aplicații și servicii, fie pe baza caracteristicilor specifice unui anumit tip de trafic (blocare port), fie prin folosirea tehnologiei deep packet inspection. Aceasta poate duce la o disponibilitate limitată a serviciului pentru utilizatorii finali;

- conectivitatea adreselor IP. Dacă serviciul oferit este caracterizat de o conectivitate restrânsă la o listă predefinită de adrese sau protocoale se poate considera că serviciul este degradat deoarece capacitatea de conectare la orice adresă IP a fost compromisă;

- comparație între diferiți furnizori. Prin comparația între performanțele realizate de diverși furnizori se pot identifica cazurile în care calitatea serviciului este sub valoarea medie prestată în piața serviciilor de acces la internet.

Totuși, deoarece aceste aspecte sunt dificil de evaluat, ANCOM consideră că, în prezent, pentru serviciile de tip „best effort”, o reclamație privind un deranjament se referă doar la întreruperea furnizării serviciului.

### **A.3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final**

**1. Prin tratarea tuturor reclamațiilor primite, indiferent de validitate și subiect, nivelul de calitate nu ar reflecta în nici un caz nivelul de calitate al serviciilor de acces la internet ci ar duce la rezultate incorecte și înșelătoare, fapt care ar putea influența consumatorul în mod eronat în luarea de decizii.**

În cadrul studiului „Tabloul de bord al piețelor de consum”, realizat de Comisia Europeană, la care mai mulți respondenți au făcut referire, analiza numărului de reclamații făcute de utilizatori a constituit un element principal în evaluarea gradului de satisfacție al acestora, în ceea ce privește serviciile evaluate. În cazul în care ar fi păstrate doar plângerile valide, măsurarea nu este obiectivă deoarece datele pot fi distorsionate de interpretarea proprie a furnizorilor. Astfel, datele rezultate nu ar avea comparabilitate. În plus, recomandarea „ETSI EG 202 057 – 1 – Speech processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); User Related QoS parameter definitions and measurements; Part 1: General”, precizează că statistica va cuprinde toate reclamațiile primite în perioada de colectare a datelor, indiferent de validitatea și subiectul reclamației.

**2. Calcularea parametrului raportat la numărul mediu de utilizatori înregistrat la sfârșitul fiecărei zile din perioada de raportare, ar duce la degradarea considerabilă a performanțelor sistemelor de raportare internă, precum și la angrenarea unui număr foarte mare de resurse și costuri.**

Având în vedere observațiile primite ANCOM a modificat modul de calcul al parametrului de calitate. Astfel, numărul de reclamații înregistrate per utilizator final se calculează ca raport între numărul total de reclamații și numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces la internet înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare.

### **A.5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării**

**1. Tehnologia digitală de ultimă generație nu permite accesul neautorizat în rețea. Sistemele interne de facturare sunt verificate periodic și certificate, astfel încât apariția unei erori de taxare și înregistrare privind traficul efectuat este exclusă.**

În ceea ce privește evaluarea calității unei facturi sunt trei aspecte care pot fi luate în considerare: exactitatea absolută a facturii, prezentarea facturii și numărul de reclamații

referitoare la facturare. După cum se știe este foarte dificil să se măsoare acuratețea absolută a unei facturi. În ceea ce privește prezentarea facturii, aceasta poate fi evaluată doar prin intermediul unui chestionar adresat utilizatorilor, în care acești pot evalua subiectiv acest parametru de calitate. Având în vedere aspectele menționate mai sus, ANCOM a decis includerea în statistici doar a parametrului referitor la numărul de reclamații privind corectitudinea facturării. Totuși, pentru a evita eventuale suspiciuni ale utilizatorilor referitoare la facturare, ANCOM recomandă furnizorilor ca pe factura emisă utilizatorilor să fie precizată informația că toate sistemele de facturare utilizate sunt certificate, precum și data și entitatea care a făcut certificarea.

## **2. Modificarea definiției prin raportare la numărul de utilizatori finali, nu la numărul total de facturi emise.**

ANCOM consideră că raportarea la numărul de facturi emise dă o imagine mai reală a performanței înregistrată de un furnizor, având în vedere că în cursul unei perioade de raportare un utilizator primește, de regulă, trei facturi.

### **A.6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali**

**Termenul de rezolvare a reclamațiilor ar trebui să fie calculat separat pentru reclamațiile referitoare la deranjamente, față de cele legate de facturare, având în vedere termenele radical diferite aferente celor două categorii de reclamații.**

ANCOM a introdus în cadrul punctului A.6.3 din proiectul de decizie, un paragraf prin care stabilește posibilitatea publicării separate a reclamațiilor în funcție de tipul acestora.

### **B.1. Viteza de transfer a datelor**

**1. Menținerea obligației privind publicarea pe pagina proprie de internet a parametrului B.1.2 pct. a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor, având în vedere caracterul „best effort” al serviciilor de acces la internet, și eliminarea tuturor obligațiilor privind ceilalți parametri aferenți acestui indicator.**

ANCOM consideră că scopul parametrilor menționați la punctul B.1.2. din proiect este de a oferi utilizatorilor finali un instrument de a evalua performanța efectivă realizată de furnizori. Utilizatorii sunt interesați atât de valoarea vitezei nominale/maximă de transfer a datelor dar, mai ales, de performanța efectivă/reală a conexiunii. Furnizorii nu sunt obligați să își asume o viteză minim garantată de transfer a datelor, însă, în acest caz, aceștia vor menționa explicit în contract ori în condițiile generale acest lucru. ANCOM consideră că menționarea acestui aspect este esențială în definirea serviciului, constituind în același timp și o măsură de transparență din partea furnizorilor.

**2. În cazul pachetelor cu limite de viteză, după depășirea limitei de trafic, se limitează viteza, în special în cazul liniilor de acces la puncte mobile.**

Scopul aplicației este de a măsura valorile aferente indicatorilor de calitate menționați în decizie, corespunzător serviciilor oferite de furnizorii de servicii de acces la internet. În măsura în care aceste servicii conțin anumite limitări ale vitezei de transfer, acestea vor fi reflectate de rezultatele măsurătorilor, conform caracteristicilor serviciului contractat.

## **V. Propunerii privind impunerea în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice a altor obligații decât cele prevăzute în proiect.**

### **1. Eforturile de reglementare ale ANCOM ar trebui să se concentreze pe probleme care afectează calitatea serviciilor de acces la internet furnizate utilizatorilor finali precum refuzul accesului la rețea prin interconectare IP (peering).**

În vederea definirii și analizării piețelor relevante din sectorul comunicațiilor electronice din România susceptibile de a fi reglementate ex-ante, în conformitate cu dispozițiile art. 32 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 79/2002, ANCOM trebuie să țină seama de recomandarea Comisiei Europene privind piețele de produse și servicii din sectorul comunicațiilor electronice ale căror caracteristici pot justifica impunerea unor obligații specifice în sarcina furnizorilor de rețele sau de servicii de comunicații electronice cu putere semnificativă pe piață („piețe susceptibile de reglementare ex-ante”).

În conformitate cu dispozițiile art. 32 alin. (2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 79/2002, ANCOM poate identifica și alte piețe relevante decât cele incluse în recomandarea prevăzută la art. 15 alin. (1) din Directiva-cadru. Piața serviciilor de peering la care face referire respondentul în observația sa nu este inclusă în Recomandarea CE. În conformitate cu Recomandarea CE, atunci când o autoritate de reglementare intenționează să identifice o piață relevantă distinctă de cele prevăzute în Anexa la recomandare, trebuie să dovedească îndeplinirea cumulativă a următoarelor trei criterii:

a) prezența unor bariere ridicate și netranzitorii (de natură structurală sau legală) la intrarea pe piață;

b) absența caracteristicilor pieței analizate care să indice evoluția acesteia către concurență efectivă;

c) aplicarea în mod exclusiv a legislației concurenței nu este suficientă pentru remedierea problemelor concurențiale.

Ulterior eventualei identificări a pieței serviciilor respective, este necesar ca ANCOM să analizeze situația concurențială de pe piață, respectiv aspectele referitoare la cota de piață și stabilitatea acesteia, barierele la intrarea pe piață și evaluarea concurenței potențiale și puterea de contracarare a cumpărătorilor.

Astfel, numai în cazul în care din analiza situației concurențiale de pe piață ar rezulta că un furnizor are putere semnificativă pe piața respectivă, ANCOM, în funcție de problemele concurențiale identificate pe piață, ar putea să impună în sarcina acestuia cel puțin una din obligațiile prevăzute la art. 9-13 din Ordonanța Guvernului nr. 34/2002 privind accesul la rețelele publice de comunicații electronice și la infrastructura asociată, precum și interconectarea acestora, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 527/2002, cu modificările și completările ulterioare.

Referitor la cazurile similare înregistrate în celelalte state membre în ceea ce privește serviciile de peering, ANCOM amintește de cazul Poloniei (Case PL/2009/1019 și Case PL/2009/1020) care a încercat fără succes definirea unor piețe de peering IP și de tranzit IP, identificarea Telekomunikacja Polska S.A. TMP cu putere semnificativă pe piețele respective și impunerea de obligații în sarcina acesteia. Față de intenția autorității de reglementare din Polonia (Urząd Komunikacji Elektronicznej - UKE), Comisia Europeană a avut inițial îndoieli serioase cu privire la compatibilitatea măsurilor propuse cu legislația Uniunii Europene, pentru ca ulterior să oblige UKE să retragă măsurile propuse întrucât Comisia a considerat că UKE nu a furnizat destule argumente care să ducă la concluzia că există două piețe separate pentru tranzit IP și IP peering și că TMP are putere semnificativă pe piețele respective.

Fără a intra într-o analiză amănunțită a posibilității identificării unei astfel de piețe, ținând cont și de cazul prezentat mai sus, ANCOM nu consideră oportună alocarea unor

resurse în vederea realizării proiectului propus de respondent în anul 2011, însă ia în considerare posibilitatea lansării în viitor a unei investigații pentru a identifica exact problemele ce afectează buna desfășurare a interconectărilor IP și a determina natura și magnitudinea acestora.

## **2. Introducerea în cadrul proiectului a parametrului acoperirea teritoriului național.**

Scopul acestei decizii este de a stabili un set minim de indicatori care caracterizează serviciul de acces la internet. ANCOM subliniază în acest context faptul că, în măsura în care furnizorii consideră și alți indicatori relevanți în relația cu utilizatorii finali, furnizorii pot măsura și publica și alți parametri care pot îmbunătăți experiența acestora în utilizarea serviciilor. În plus, reamintim respondentului că potrivit deciziei președintelui ANC nr.77/2009, furnizorilor de servicii de acces la internet li se recomandă să pună la dispoziția publicului, în cadrul ofertelor comerciale, lista localităților în care este disponibil serviciul.

## **3. Impunerea obligației de a specifica viteza reală de transfer a datelor**

În ceea ce privește observațiile primite din partea utilizatorilor finali, de a impune în sarcina furnizorilor de servicii de acces la internet obligația de a specifica viteza reală de transfer a datelor, ANCOM reiterează faptul că parametrii de calitate tehnici depind atât de planificarea rețelei furnizorului, de linia de acces, cât și de echipamentele terminale ale utilizatorului final (firewall, computerul, sistemul de operare, RadioLAN, modem etc.), iar în cazul serviciului de acces la internet la puncte mobile și de aria de acoperire a rețelei, distanța până la stația de bază, dacă utilizatorul se afla în interiorul unei clădiri sau în exteriorul acesteia, grosimea pereților, condițiile atmosferice, numărul utilizatorilor finali care accesează simultan serviciul în aceeași arie, echipamentul terminal.

De asemenea, ANCOM precizează că furnizorii trebuie să aibă mecanisme adecvate pentru a detecta și a reacționa la problemele care afectează funcționalitatea rețelei și serviciilor de comunicații electronice. Furnizorii trebuie să determine responsabilitățile necesare, precum și procesele asociate mecanismelor de supraveghere, identificând eventualele situații critice sau probleme și reacționând corespunzător în vederea remedierii lor. Mai mult, furnizorul trebuie să măsoare capacitatea/performața rețelei pentru a stabili un anumit nivel de calitate al serviciului de acces la internet, înainte de încheierea unui contract cu utilizatorul final.

ANCOM recunoaște importanța vitezei reale de transfer a datelor pentru utilizatorii finali și de aceea va realiza și pune la dispoziția publicului o aplicație disponibilă on-line pe pagina proprie de internet, prin intermediul căreia se va putea testa calitatea serviciului/legăturii între echipamentul terminal al utilizatorului final și un server de test aflat într-un nod de tip internet interexchange, utilizatorii finali având astfel posibilitatea de a monitoriza în orice moment calitatea serviciului de acces la internet.