



ROMÂNIA

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII

B-dul Libertății 14, sector 5, 050706 București

www.anrc.ro

Tel.: +40 21 307 54 00 | +40 21 307 54 01 | Fax: +40 21 307 54 02 | e-mail: anrc@anrc.ro

SINTEZA OBSERVAȚIILOR

la proiectul Deciziei președintelui ANRC privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice

Perioada de consultare pentru proiectul Deciziei președintelui ANRC privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice, publicat pe pagina de Internet a ANRC la data de 19 iulie 2006, a expirat la data de 18 august 2006.

Acest proiect stabilește condițiile și modalitățile de îndeplinire a obligațiilor de informare a utilizatorilor finali care revin furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului în conformitate cu legislația din domeniul comunicațiilor electronice. În conformitate cu prevederile proiectului actului normativ sus-menționat, furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului au obligația de a pune la dispoziția publicului, prin mijloace proprii și prin intermediul unei pagini de internet administrate de ANRC, informații privind condițiile tehnice și comerciale de furnizare a serviciilor de comunicații electronice destinate publicului și de a pune la dispoziția abonaților, prin intermediul facturilor detaliate, informații referitoare la serviciile prestate acestora conform contractelor încheiate.

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, ANRC are obligația de a publica, pe pagina sa de internet, un material de sinteză a observațiilor primite cu privire la proiectul deciziei, în care va preciza și poziția sa față de aceste observații.

Observațiile primite de către ANRC în cadrul perioadei de consultare se referă, în principal, la următoarele aspecte:

1. Compatibilitatea dispozițiilor art.20 alin.(4) din Legea nr.304/2003 pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, cu modificările și completările ulterioare, cu prevederile art.21 din Directiva 2002/22/EC pentru serviciul universal și

drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice;

În cadrul observațiilor primite cu privire la actul normativ inițiat de ANRC, s-a invocat faptul că dispozițiile art.20 alin.(4) din Legea nr.304/2003, ca temei al proiectului Deciziei președintelui ANRC privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice, nu au transpus corespunzător prevederile art.21 alin.(2) din Directiva 2002/22/EC, apreciind că textul directivei recomandă autoritățile de reglementare să încurajeze furnizarea de informații către utilizatorii finali și nu conferă autorității competența de a furniza ea însăși aceste informații.

În scopul unei mai bune înțelegeri a obiectivelor actului normativ sus-menționat, precizăm că, în procesul de punere la dispoziția publicului a informațiilor privind tarifele și condițiile oferite de furnizorii de servicii de comunicații electronice, autoritatea de reglementare nu intervine în mod direct, ci indirect, și anume exclusiv prin administrarea paginii de Internet care va găzdui aplicația informatică „*Ghidul utilizatorului*”. Introducerea informațiilor în cadrul acestei aplicații va fi realizată în mod nemijlocit de fiecare furnizor în parte.

Oricum însă, menționăm că prevederile art.21 alin.(2) din Directiva 2002/22/EC au fost transpuse în legislația națională prin dispozițiile art.20 alin.(5) din Legea nr.304/2003, textul directivei neexcluzând sau interzicând posibilitatea informării utilizatorilor chiar de către autoritatea de reglementare.

2. Proiectul Deciziei președintelui ANRC privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice contravine prevederilor art.20 din Legea nr.304/2003;

Anumiți furnizori au apreciat că setul minim de informații stabilit prin anexa la proiectul deciziei excedează obligațiilor stabilite de prevederile art.20 alin.(1)-(3) din Legea nr.304/2003, iar obligația de a oferi informații comparative revine ANRC și nu furnizorilor astfel cum reiese din conținutul proiectului deciziei.

Astfel, în ceea ce privește prima observație, furnizorii au apreciat că, potrivit dispozițiilor art.20 alin.(4) din Legea nr.304/2003, ANRC are competența de a stabili modalitatea în care informațiile prevăzute la art.20 alin.(1)-(3) din același act normativ sunt puse la dispoziția publicului, și anume exclusiv în ceea ce privește mijloacele de comunicare, iar nu și nivelul de prezentare sintetică a acestor informații.

În legătură cu această observație, ANRC arată că dispozițiile art.20 alin.(4) din Legea nr.304/2003 nu stabilesc competența ANRC de a reglementa modalitățile de punere la dispoziție a informațiilor exclusiv din punct de vedere al mijloacelor folosite (pe o pagină de internet, prin pliante, broșuri etc.). Modalitățile de punere la dispoziție a informațiilor pot viza în egală măsură și nivelul de detaliere sau modalitatea de structurare a acestora, aceste elemente fiind necesare pentru realizarea efectivă a obiectivelor ANRC legate de

asigurarea transparenței în ceea ce privește informarea utilizatorilor de servicii de comunicații electronice. De asemenea, în cazul în care legiuitorul ar fi apreciat că informațiile prezentate la art.20 alin.(1)-(3) din Legea nr.304/2003 sunt suficiente, nu ar mai fi fost necesară stabilirea competenței ANRC de a stabili doar mijloacele de comunicare ale acestor informații, o reglementare în acest sens fiind lipsită de orice consistență.

Pe de altă parte, această interpretare este susținută și de practica unor State Membre ale Uniunii Europene (de exemplu, Hotărârea ANACOM (autoritatea de reglementare din Portugalia) din 21 aprilie 2006 privind obiectul și modalitatea de punere la dispoziția publicului a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor de comunicații electronice), care au stabilit în amănunt informațiile ce vor fi puse la dispoziția publicului.

În ceea ce privește obligația de furnizare de informații comparative, ANRC urmărește crearea unui instrument eficient care să asigure informarea corectă și completă a utilizatorilor finali. Aplicația informatică „*Ghidul utilizatorului*” are rolul de a prezenta în cadrul unei „platforme” comune ofertele furnizorilor de servicii de comunicații electronice și alte informații utile, astfel încât publicul să aibă posibilitatea de a găsi publicate într-un singur loc toate informațiile necesare pentru a determina oferta cea mai potrivită. ANRC va pune la dispoziția furnizorilor interfața software necesară publicării ofertelor în cadrul ghidului, aceștia având libertatea de a alege modalitatea concretă de prezentare a ofertelor (brand, design, identitatea grafică etc.), dar și obligația de a introduce informațiile corespunzătoare, asumându-și întreaga responsabilitate cu privire la corectitudinea acestora. Este evident că atribuția ANRC de a oferi publicului informații comparative privind tarifele și condițiile de furnizare a serviciilor de comunicații electronice nu poate fi exercitată decât în măsura în care informațiile respective sunt transmise autorității de către furnizori.

Această aplicație vine și în sprijinul furnizorilor deoarece, pe de o parte, ofertele lor vor fi publicate în mod gratuit, iar, pe de altă parte, acestea vor fi vizualizate de un număr mare de utilizatori, ca urmare a beneficiilor oferite de aplicație (informații actualizate, transparență, posibilitatea de a consulta într-un interval de timp mai scurt ofertele tuturor furnizorilor fără a fi necesară vizualizarea paginilor de internet ale fiecărui furnizor în parte etc.).

Alegerea ofertei celei mai potrivite presupune o activitate de comparare, însă această activitate este realizată de fiecare persoană interesată în parte pe baza informațiilor cuprinse în „*Ghidul utilizatorului*” și nu va fi influențată de ANRC. Astfel, ANRC nu va interveni în niciun fel asupra ofertelor furnizorilor, informațiile comparative urmând a fi evaluate exclusiv de către utilizatorii finali.

3. Utilitatea adoptării unei asemenea reglementări în contextul existenței în prezent a unor modalități corecte și eficiente de informare a utilizatorilor finali;

Conform observațiilor primite, s-a apreciat că, în prezent, se realizează o informare permanentă, corectă și completă a clienților actuali și potențiali prin mai multe modalități, context în care duplicarea acestui proces, prin instituirea în sarcina furnizorilor a obligațiilor din proiectul ANRC nu poate aduce beneficii suplimentare utilizatorilor finali.

Având în vedere sesizările utilizatorilor legate de lipsa de informare la momentul încheierii contractelor pentru furnizarea serviciilor de comunicații electronice, numărul de furnizori existenți pe piața serviciilor de telefonie, precum și diversitatea serviciilor și a planurilor tarifare existente, apreciem că protejarea intereselor utilizatorilor finali presupune ca aceștia să aibă informații corecte și complete inclusiv prin intermediul unei surse unice, de la toți furnizorii de servicii, astfel încât utilizatorii să fie în măsură să aleagă oferta cea mai potrivită. Astfel, chiar dacă o parte dintre furnizori realizează o informare corectă și completă a utilizatorilor finali, în lipsa unor informații legate de aceleași servicii furnizate de alți operatori, grupate în același loc și detaliate în aceeași măsură, utilizatorul final nu poate determina cu ușurință care este oferta cea mai potrivită pentru el.

Așadar, publicarea acestor informații prin intermediul unei singure surse asigură posibilitatea utilizatorilor finali de a efectua propriile comparații și de a decide care ofertă este cea mai potrivită pentru nevoile și posibilitățile lor.

4. Dificultatea implementării procesului de informare prin intermediul ANRC, costurile însemnate și nejustificate pe care le pot înregistra furnizorii datorită eterogenității și complexității ofertelor comerciale. Necesitatea înființării unui grup de lucru care să stabilească aspectele tehnice legate de Ghid;

Așa cum s-a și precizat în cadrul observațiilor primite, într-o mare măsură, furnizorii de servicii de comunicații electronice pun deja la dispoziția utilizatorilor finali, prin diferite mijloace, informațiile solicitate de ANRC prin proiectul de decizie, astfel încât pentru o mare parte dintre ei nu va fi nevoie de un efort suplimentar substanțial pentru a îndeplini în totalitate aceste obligații, fiind necesară doar transmiterea către ANRC a informațiilor solicitate în forma reglementată prin decizie.

De asemenea, ANRC este de acord cu propunerea de înființare a unui grup de lucru prin intermediul căruia se va stabili structura aplicației informatice în conformitate cu setul minim de informații precizat în anexa proiectului de decizie, care să corespundă ofertelor comerciale variate și de mare complexitate existente pe piață în prezent și să minimalizeze efortul pe care furnizorii trebuie să îl depună pentru a respecta prevederile deciziei. Este important de subliniat faptul că asemenea obligații au fost impuse de autorități de reglementare din țări din Europa cum ar fi Norvegia, Suedia, Danemarca, Irlanda, Grecia,

Portugalia, Marea Britanie, într-o formă mult mai complexă decât forma propusă de ANRC prin proiectul de decizie. Demersul ANRC urmărește să ofere utilizatorilor finali posibilitatea de a se informa în mod direct și complet, pe baza ofertelor comerciale reale existente pe piață, iar nu întâmplător sau din informații distorsionate. Mai mult, nu se dorește realizarea de ierarhizări ale ofertelor după anumite criterii, ci prezentarea într-un cadru structurat și ușor de urmărit a informațiilor relevante pentru luarea unei decizii informate de către toți utilizatorii de servicii de telefonie. Chiar dacă există oferte care pot face obiectul unei negocieri cu utilizatorii finali, prin impunerea unor obligații de informare tuturor furnizorilor, ANRC dorește să aducă la cunoștința utilizatorilor care sunt condițiile standard care pot face obiectul unei negocieri precum și faptul că există posibilitatea unei negocieri a tarifelor.

În plus, precizăm faptul că nu se urmărește simplificarea sau reformularea ofertelor, crearea unor prejucții de imagine furnizorilor prin asocierea unui brand cu numele ANRC. Pentru a elimina astfel de temeri, forma și structura aplicației informatice va fi stabilită prin consultare cu furnizorii, permițându-le acestora să-și exprime toate observațiile.

5. Observații specifice privind informațiile cuprinse în facturile detaliate;

5.1. Modalitatea de listare a numerelor de telefon apelate de către abonați;

ANRC este de acord cu observațiile primite în legătură cu modificarea/eliminarea prevederilor art.10 alin.(3) din proiectul deciziei, apreciind că nu este necesară excluderea ultimelor trei cifre ale numerelor apelate de abonați, listate în facturile detaliate. Prin urmare, acest alineat va fi eliminat.

5.2. Imposibilitatea identificării unor numere de telefon apelate în vederea introducerii lor în factura detaliată a unui abonat;

S-au primit observații privind faptul că, în unele cazuri, furnizorii de servicii de telefonie se află în imposibilitatea de a identifica anumite numere de telefon ale persoanelor cu care abonatul propriu comunică, în special în cazul convorbirilor efectuate sau mesajelor transmise în roaming.

ANRC este de acord cu aceste observații, astfel încât dispozițiile art.10 alin.(2) lit.a) urmează a fi modificate astfel: *„numărul apelat pentru fiecare convorbire, către care s-a expediat un mesaj sau de la care a fost recepționat un mesaj pentru care se percepe un tarif, în măsura în care furnizorul poate identifica aceste informații.”*

5.3. Declarația privind conformitatea echipamentelor de taxare nu este oportună;

Având în vedere numărul însemnat de sesizări formulate de abonații serviciilor de telefonie cu privire la facturarea eronată a serviciilor prestate (corectitudinea înregistrării apelurilor sau a duratelor convorbirilor telefonice), precum și rolul facturii detaliate (recunoscut, de altfel, și în cuprinsul observațiilor), acela de a oferi abonatului cât mai multe informații pentru ca acesta să poată aprecia asupra corectitudinii obligației sale de plată în raport cu serviciile de care a beneficiat, ANRC consideră oportun ca facturile detaliate să conțină o asemenea mențiune. Această măsură de transparență are scopul de a informa și de a asigura utilizatorii că serviciile de care beneficiază sunt facturate numai cu echipamente verificate în conformitate cu cerințele legale, urmărindu-se în primul rând înlăturarea suspiciunilor nejustificate cu privire la corectitudinea facturării de către furnizori a serviciilor prestate. În acest mod, prin asigurarea unei informări corecte, apreciem că se creează premisele reducerii numărului sesizărilor adresate furnizorilor cu privire la corectitudinea facturilor emise.

În ceea ce privește echipamentele de taxare după durată a convorbirilor telefonice, precizăm că utilizarea acestora presupune o verificare prealabilă, precum și un control periodic, operațiuni exercitate în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr.20/1992 privind activitatea de metrologie, aprobată, cu modificări, prin Legea nr.14/1994, cu modificările și completările ulterioare, și ale Ordinului directorului general al Biroului Român de Metrologie Legală nr.20/1998 pentru aprobarea Listei oficiale a mijloacelor de măsurare supuse obligatoriu controlului metrologic al statului, cu modificările ulterioare. De asemenea, ANRC nu poate identifica nici un impediment major cu privire la introducerea în cuprinsul facturii detaliate a declarației privind conformitatea echipamentelor de taxare, în condițiile existenței unor obligații legale privind verificarea acestora și a îndeplinirii în mod corespunzător a acestor obligații.

5.4. Prezentarea în factura detaliată a unor informații privind sumele de bani stabilite și încasate de către ANRC de la furnizori;

Pe lângă informațiile minime stabilite de prevederile art.10 din proiectul deciziei, în funcție de politica lor comercială, furnizorii pot stabili și alte categorii de informații pe care doresc să le pună la dispoziția abonaților. În măsura în care furnizorii doresc să informeze utilizatorii, în cadrul informațiilor minime cuprinse în factura detaliată, cu privire la costurile pe care le înregistrează, pentru asigurarea unei informări obiective și nedistorsionate, ANRC ar putea fi, teoretic, de acord numai cu prezentarea cumulativă a unor informații complete și corecte și certificate pe baza unui audit independent, privind:

a) principalele categorii de costuri înregistrate de furnizor (eventual cu prezentarea distinctă a cheltuielilor cu diferitele taxe și impozite) la nivel total, pe categorii de servicii și în medie pe utilizator;

- b) veniturile totale, pe categorii de servicii și în medie pe utilizator;
- c) profitabilitatea totală, pe categorii de servicii și în medie pe utilizator.

Cu toate acestea, astfel de informații economico-financiare, datorită complexității lor și a oportunităților de manipulare pot dezinforma utilizatorul final, creându-i acestuia prejudicii mai importante decât eventualele beneficii. Din aceste considerente, ANRC nu este de acord cu includerea lor în cadrul informațiilor cuprinse în factura telefonică detaliată. Pe de altă parte, pentru a veni în întâmpinarea furnizorilor ce doresc să comunice astfel de informații utilizatorilor, ANRC va lua în considerare, în măsura în care primește astfel de solicitări în cadrul grupului de lucru prin intermediul căruia se va stabili structura aplicației informatice prevăzute la art.6, posibilitatea adaptării aplicației pentru ca prin intermediul acesteia furnizorii să poată pune astfel de informații la dispoziția utilizatorilor.

5.5. Explicarea cerinței stabilite la art.10 alin.(1) lit.d) privind informarea abonaților asupra modului de aplicare a gratuităților;

Prin introducerea în cadrul facturii detaliate a unor informații privind gratuitățile de care abonatul a beneficiat în cadrul unei perioade de facturare și modul de aplicare a acestora, ANRC are în vedere prezentarea, în mod sintetic, a unor explicații privind motivele aplicării unor reduceri/bonusuri, serviciul pentru care se aplică și orice alte informații suplimentare de natură să asigure înțelegerea corectă de către abonat a tarifelor practicate.

5.6. Cerința privind prezentarea în factura detaliată a informațiilor prevăzute la art.10 alin.(2) lit.e) privind numărul total de apeluri tarificate, numărul total de minute tarificate, numărul total de mesaje tarificate nu este necesară;

ANRC este de acord cu eliminarea acestor prevederi, urmând ca dispozițiile art.10 alin.(1) lit.g) să se modifice după cum urmează: „*valorile totale ale apelurilor tarificate, respectiv ale mesajelor tarificate, diferențiat pe categorii de apeluri/mesaje/alte servicii*” - apeluri în aceeași rețea fixă (intrajudetene, regionale, interjudetene, naționale), în aceeași rețea mobilă, către (alte) rețele fixe de telefonie, către (alte) rețele mobile de telefonie, internaționale, apeluri efectuate/primate în roaming, apeluri Premium Rate, apeluri pentru acces dial-up la Internet, apeluri video, mesaje scrise, mesaje multimedia și orice alte categorii de servicii suplimentare utilizate și tarificate de furnizor în perioada de facturare.

De asemenea, la art.10 se vor introduce informații referitoare la tarifele percepute o singură dată pentru furnizarea unui serviciu (de exemplu tariful de conectare/instalare) și tarifele adiționale lunare (de exemplu tarife pentru furnizare/închiriere de echipamente), dacă este cazul.

5.7. Prezentarea numerelor și a valorilor tarifate în cazul apelurilor de acces dial-up la Internet;

În cazul apelurilor pentru acces dial-up la Internet ale căror tarife sunt diferite de tarifele apelurilor către destinații intrajudețene, respectiv interjudețene, acestea se vor evidenția separat, cu specificarea denumirii exacte a tipului de apel – de exemplu, apel Acces Special Internet, apel ClickNet Start etc.

6. Observații specifice privind obligația de informare prin intermediul ANRC (aplicația „Ghidul utilizatorului”)

6.1. Forma, structura și conținutul aplicației. Utilizarea unui format unic și a acelorași caractere de către toți furnizorii în vederea prezentării ofertelor, condițiilor și termenilor lor creează confuzie în rândul utilizatorilor și dificultăți în activitatea furnizorilor;

Așa cum am precizat și la punctul 4, ANRC nu urmărește realizarea de ierarhizări după anumite criterii, uniformizarea sau reformularea ofertelor comerciale ale furnizorilor, ci dorește prezentarea într-un cadru structurat și ușor de urmărit a tuturor informațiilor relevante necesare pentru luarea unei decizii informate de către utilizatori. Acest format de prezentare va permite furnizorilor să își prezinte aspectele particulare și elementele de diferențiere ale ofertei, de exemplu prin intermediul unor „casete text” și/sau a unor imagini. Modalitatea concretă de prezentare a informațiilor privind oferta va fi stabilită prin luarea în considerare a informațiilor primite în cadrul grupului de lucru.

6.2. Transmiterea informațiilor privind aria de furnizare a serviciilor de telefonie fixă la nivel de coduri poștale;

S-au primit propuneri privind prezentarea ariei de furnizare a serviciilor de telefonie fixă (localitățile în care sunt disponibile serviciile de telefonie fixă) specificându-se codurile poștale aferente zonelor respective. ANRC este de acord cu această propunere, astfel încât Ghidul va include ca și criteriu de căutare și codul poștal, în cazul ofertelor comerciale ale furnizorilor care au putut transmite informații privind localitățile în care sunt disponibile serviciile de telefonie fixă în funcție de acest criteriu.

Cu toate acestea, întrucât există furnizori de servicii de comunicații electronice care nu dispun de o astfel de bază de date, care să fie pusă la dispoziția publicului, ANRC va lua în considerare această observație la momentul realizării Ghidului, în sensul că nu va reprezenta o cerință obligatorie, ci va fi opțiunea acelor furnizori de servicii de telefonie fixă care au posibilitatea de a transmite informații privind aria de furnizare a serviciilor în funcție de codurile poștale aferente localităților respective.

6.3. Explicații privind cerința ANRC referitoare la informarea utilizatorilor cu privire la „nivelurile de calitate oferite și modalitățile de măsurare și dovedire a îndeplinirii acestora” de către furnizori;

În cadrul proiectului de decizie actual, cerința privind transmiterea de informații cu privire la nivelurile de calitate oferite și modalitățile de măsurare și dovedire a îndeplinirii acestora de către furnizorii de servicii de comunicații electronice se referă la prezentarea indicatorilor de calitate specifici fiecărei categorii de servicii, stabiliți conform Deciziei președintelui ANRC nr.138/2002 privind impunerea unor cerințe minimale pentru furnizarea serviciilor de comunicații electronice destinate publicului.

6.4. Modalitatea de transmitere a ofertelor comerciale în vederea prezentării acestora în Ghid, revizuirea periodică a acestora, răspunderea pentru corectitudinea informațiilor cuprinse în Ghid;

Transmiterea ofertelor comerciale către ANRC se va realiza prin introducerea în format electronic a informațiilor într-un formular tip, aferent fiecărei categorii de servicii, astfel încât furnizorii vor avea posibilitatea de a vizualiza oferta listată în timp real, existând posibilitatea de a aduce modificări/completări în orice moment. ANRC nu își asumă responsabilitatea pentru corectitudinea datelor, dar poate aplica sancțiuni în cazul prezentării în mod incorect sau incomplet a ofertelor de către furnizori. Data la care informațiile prevăzute la art.6 alin.(1) vor putea fi introduse și instrucțiunile de utilizare a aplicației informatice se vor comunica ulterior de către ANRC.