

**SINTEZA OBSERVAȚIILOR**  
**la proiectul Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și**  
**Reglementare în Comunicații privind stabilirea unor măsuri adresate utilizatorilor**  
**finali cu dizabilități**

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) a supus consultării publice un proiect de decizie privind stabilirea unor măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități ce beneficiază de servicii de comunicații electronice destinate publicului ca urmare a identificării necesităților în ceea ce privește posibilitatea accesării de către aceștia a serviciilor de comunicații electronice.

Perioada de consultare pentru acest proiect de decizie, publicat pe pagina de internet a ANCOM la data de 17 noiembrie 2014, a expirat la data de 17 decembrie 2014.

Măsurile propuse prin intermediul acestui proiect de decizie au la bază concluziile reieșite din studiul realizat în anul 2012 la solicitarea ANCOM, precum și răspunsurile primite de la furnizorii de comunicații electronice la chestionarele transmise de ANCOM în acest scop.

În consecință, Autoritatea a propus o serie de obligații cu caracter general care vizează toate categoriile de utilizatori finali cu dizabilități, indiferent de tipul și de gradul de handicap al acestora, precum și unele măsuri orientate către categorii specifice de dizabilități (auditive, vizuale) pentru a asigura un nivel de echivalență eficient.

În conformitate cu prevederile art. 63 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare: „(1) ANCOM ia măsuri specifice, acolo unde este cazul, pentru a asigura accesul și posibilitatea utilizatorilor finali cu dizabilități de a beneficia de servicii de comunicații electronice destinate publicului adaptate nevoilor lor și în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali.

(2) ANCOM poate lua măsuri specifice pentru a se asigura că utilizatorii finali cu dizabilități beneficiază de posibilitatea alegerii furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului, precum și a serviciilor oferite de aceștia, în condiții echivalente cu cele disponibile pentru majoritatea utilizatorilor finali.

(3) În scopul de a stabili și de a implementa măsuri specifice pentru utilizatorii finali cu dizabilități, ANCOM poate adopta măsuri pentru a încuraja punerea la dispoziția acestora a unor echipamente terminale care oferă servicii și funcții adaptate nevoilor acestora.”

Totodată, prevederile art. 60 alin. (8) lit. f) din același act normativ dispun că „ANCOM poate impune furnizorilor de rețele publice de comunicații electronice și de servicii de comunicații electronice destinate publicului” obligația de a informa “in mod detaliat, într-o formă accesibilă și cu regularitate abonații cu dizabilități cu privire la serviciile sau echipamentele care le sunt destinate”.

Prin urmare, măsurile vizate de ANCOM prin acest proiect se referă la elemente specifice ale serviciilor de comunicații electronice destinate publicului, la încurajarea achiziționării echipamentelor terminale disponibile în ofertele comerciale ale furnizorilor de comunicații electronice de către persoanele cu dizabilități, precum și la diferite aspecte menite să

îmbunătățească gradul de informare a persoanelor cu dizabilități privind serviciile și echipamentele terminale ce pot fi utilizate de acestea.

Astfel cum prevăd dispozițiile art. 135 alin. (4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, ANCOM are obligația de a publica, pe pagina sa de internet, un material de sinteză a observațiilor primite cu privire la proiectul de decizie, cu respectarea principiului confidențialității, care va preciza și poziția sa față de aceste observații.

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

**1. Clarificarea sferei de aplicabilitate a măsurilor propuse în sensul stabilirii dacă aceste obligații incumbă și furnizorilor de comunicații electronice care oferă servicii de comunicații electronice pe bază de oferte individuale, negociate direct cu utilizatorii finali persoane juridice;**

**Înlocuirea sintagmei „utilizatori cu dizabilități” cu „persoane cu handicap”, precum și, având în vedere sintagma “utilizatori finali” ce include atât persoanele fizice, cât și persoanele juridice, excluderea utilizatorilor persoane juridice din sfera de aplicabilitate a prevederilor deciziei**

Având în vedere că există furnizori care oferă servicii de comunicații electronice exclusiv persoanelor juridice și că utilizatorii finali cu dizabilități sunt persoane fizice, ANCOM va excepta această categorie de furnizori de la aplicarea prevederilor prezentei decizii și va modifica în acest scop prevederile art. 2 alin. (4) din proiectul de decizie după cum urmează: *„Furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului care asignează numere de telefon abonaților, precum și furnizorii de servicii de acces la internet destinate publicului au obligația implementării măsurilor prevăzute prin prezenta decizie, cu excepția celor care furnizează servicii de comunicații electronice destinate exclusiv persoanelor juridice.”*

În ceea ce privește posibilitatea extinderii unor măsuri similare spre beneficiul persoanelor juridice al căror obiect de activitate îl reprezintă comunicarea cu/de către persoanele cu dizabilități, precizăm că, astfel cum sunt formulate prevederile prezentului proiect de decizie, acestea sunt excluse *de facto* din categoria posibililor beneficiari ai acestor dispoziții. Totodată, Autoritatea va avea în vedere aceste propuneri și va iniția demersuri pe măsură ce va primi solicitări fundamentate în acest sens, precum și în măsura în care stabilirea unor astfel de facilități se va dovedi a fi oportună.

Privind observația unui respondent referitoare la înlocuirea sintagmei „utilizator cu dizabilități” cu cea de „persoană cu handicap”, precizăm că, deși cadrul legislativ de specialitate (Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată) reglementează drepturi ale persoanelor cu handicap, prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011, care au stat la baza elaborării prezentului proiect de decizie, acordă Autorității posibilitatea de a lua măsuri în ceea ce privește accesul persoanelor cu **dizabilități** la serviciile de comunicații electronice. Așadar, transpunerea, în cadrul legislativ secundar, a prevederilor pe baza cărora a fost inițiat acest proiect conduce către menținerea terminologiei utilizate în cadrul acestora.

De altfel, calitatea de beneficiari ai măsurilor stabilite prin prezentul proiect a persoanelor cu dizabilități este dată tocmai de efectele pe care le produce handicapul de care suferă ca urmare a accesului limitat sau a imposibilității accesării serviciilor de comunicații electronice. Prin urmare, având în vedere relația cauză-efect recunoscută între “handicap” și „dizabilitate”, terminologia “utilizator cu dizabilități”, privit ca efect al deficiențelor acestuia, poate fi încadrată mai bine în proiectul de față.

## **2. Impunerea unor obligații în sarcina furnizorilor de comunicații electronice cu privire la respectarea prevederilor legale referitoare la protecția datelor cu caracter personal, precum și în ceea ce privește asigurarea furnizării, la prețuri accesibile, a unor telefoane adecvate pentru persoanele cu dizabilități**

Ținem să menționăm faptul că ANCOM nu are competența de a verifica modalitatea în care furnizorii de comunicații electronice respectă obligațiile ce le revin în baza dispozițiilor Legii nr. 677/2001<sup>1</sup>.

Cu toate acestea, precizăm că și în absența unei prevederi în proiectul de decizie care să dispună faptul că furnizorii sunt obligați să respecte dispozițiile Legii nr. 677/2001, aceștia sunt oricum obligați să respecte aceste dispoziții în activitatea de prelucrare a datelor cu caracter personal, inclusiv în cazul datelor prelucrate ca urmare a intrării în vigoare a prevederilor prezentei decizii.

În ceea ce privește propunerea respondentului referitoare la impunerea în sarcina operatorilor a obligației de a asigura utilizatorilor cu dizabilități telefoane adecvate diverselor tipuri de dizabilități la prețuri accesibile, precizăm că niciun act normativ național nu asigură dreptul ANCOM de a impune obligații în acest sens. De altfel, conform prevederilor art. 63 alin. (3) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, care au constituit baza legală a acestui proiect de decizie, ANCOM este autorizată să adopte măsuri pentru a încuraja punerea la dispoziția utilizatorilor finali cu dizabilități a unor echipamente terminale care oferă servicii și funcții adaptate nevoilor acestora. În acest scop, Autoritatea a vizat implementarea acestor dispoziții prin măsurile stabilite în proiectul de decizie referitoare la aspecte menite să îmbunătățească gradul de informare a persoanelor cu dizabilități privind inclusiv echipamentele terminale prevăzute cu funcționalități utile acestora.

## **3. Asigurarea posibilității persoanelor surde de a comunica cu reprezentanți ai operatorilor de telefonie prin intermediul serviciului de relații cu clienții**

Prin intermediul prevederilor art. 7 lit. c) din prezentul proiect de decizie, Autoritatea a propus o măsură pentru a răspunde necesității persoanelor cu dizabilități de vorbire și/sau auditive de a comunica cu serviciul de relații cu clienții, și anume, prin intermediul mesajelor text. De asemenea, persoanele care au acces la internet pot adresa solicitări furnizorilor de comunicații electronice utilizând serviciile de relații cu clienții, prin intermediul chat-ului online, poștei electronice, formularelor online.

## **4. Eliminarea condițiilor minime reflectate prin plafoanele tarifare specificate la art. 8 și 9**

Asumpția respondenților conform căroră pachetele tarifare stabilite prin prevederile art. 8 și art. 9 din proiectul de decizie trebuie să reflecte condițiile tehnice, respectiv strategia fiecărui operator este nejustificată în contextul în care aceste elemente nu pot fi considerate decât ca fiind exogene cadrului de reglementare așa cum este în cazul prezentului proiect de decizie.

Prevederile art. 63 alin. (1) și (2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 dispun că – "(1) ANCOM ia măsuri specifice, acolo unde este cazul, pentru a asigura accesul și posibilitatea utilizatorilor finali cu dizabilități de a beneficia de servicii de comunicații electronice

---

<sup>1</sup> Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.

destinate publicului adaptate nevoilor lor și în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali.

(2) ANCOM poate lua măsuri specifice pentru a se asigura că utilizatorii finali cu dizabilități beneficiază de posibilitatea alegerii furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului, precum și a serviciilor oferite de aceștia, în condiții echivalente cu cele disponibile pentru majoritatea utilizatorilor finali."

Prin urmare, Autoritatea este desemnată legal să ia măsuri, fără a fi limitată gama de obligații ce pot fi impuse în acest scop, pentru asigurarea echivalenței accesului persoanelor cu dizabilități la serviciile de comunicații electronice comparativ condițiilor oferite celorlalți utilizatori.

De altfel, imposibilitatea anumitor categorii de persoane de a utiliza, din motive independente de voința lor, o parte dintre serviciile de comunicații electronice pe care sunt constrânse, datorită condițiilor comerciale disponibile în ofertele operatorilor, să le acceseze, nu poate fi nicidecum asimilată cu o situație de echivalență comparativ cu ceilalți utilizatori. Acest fapt este susținut și la nivel european prin intermediul recitalului 12 din Directiva nr. 2009/136/CE a Parlamentului European și a Consiliului<sup>2</sup> în care se prevede că „accesul ar trebui să fie echivalent din punct de vedere funcțional, în așa fel încât utilizatorii finali cu handicap să beneficieze de aceeași posibilitate de utilizare a serviciilor ca alți utilizatori finali, dar prin mijloace diferite.”

De asemenea, inclusiv BEREC în raportul său „*Electronic communications services: Ensuring equivalence in access and choice for disabled end-users*”<sup>3</sup> precizează că echivalența trebuie privită și asigurată inclusiv din punct de vedere al prețului și al serviciilor incluse în pachetele oferite de furnizori, ținând cont de faptul că, în funcție de handicapul de care suferă, anumite categorii de persoane cu dizabilități nu au nevoie să plătească pentru anumite tipuri de servicii de comunicații electronice. De exemplu, persoanele cu dizabilități auditive nu au nevoie de apeluri în aceeași măsură în care ar avea alți utilizatori de servicii de comunicații electronice destinate publicului. Prin urmare, autoritățile naționale de reglementare trebuie să țină cont de toate aceste aspecte la momentul stabilirii unor măsuri destinate utilizatorilor finali cu dizabilități.

În ceea ce privește afirmația unui respondent conform căreia tarifele prevăzute prin dispozițiile art. 8 și art. 9 din proiectul de decizie „*sunt sub costuri*”, ținem să menționăm că această premisă nu poate fi acceptată având în vedere faptul că nu a fost probată cu date justificative concrete din care să reiasă o astfel de concluzie. Mai mult, o analiză a ofertelor cu amănuntul comercializate în prezent arată că tarifele comparativ mai mari corespunzătoare celor mai ieftine oferte ale unor furnizori sunt asociate în realitate unor beneficii mult mai generoase comparativ cu cele incluse de ANCOM în pachete.

Având în vedere numărul persoanelor cu dizabilități, posibili beneficiari ai măsurilor impuse prin acest proiect de decizie (a se vedea răspunsul de la pct. 13), comparativ cu numărul celorlalți utilizatori ai serviciilor oferite de furnizorii de servicii de comunicații electronice<sup>4</sup> (6,5 milioane), precum și cu celelalte categorii de persoane cu dizabilități cărora nu li se vor aplica prevederile art. 8 și 9 din proiectul de decizie, costurile înregistrate cu furnizarea serviciilor către cei dintâi sunt costuri incrementale, în condițiile de față fiind chiar egale cu costurile marginale. Totodată, este bine cunoscut faptul că pentru operatorii de rețele de comunicații electronice, „costul

---

<sup>2</sup> de modificare a Directivei 2002/22/CE privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, a Directivei 2002/58/CE privind prelucrarea datelor personale și protejerea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului

<sup>3</sup> [http://berec.europa.eu/doc/berec/bor\\_10\\_47Rev1.pdf](http://berec.europa.eu/doc/berec/bor_10_47Rev1.pdf)

<sup>4</sup> Conform informațiilor publicate de ANCOM pe site-ul Autorității în raportul de date statistice privind piața de servicii de comunicații electronice din România la data de 31.12.2013 erau 6,5 milioane de persoane fizice - utilizatori ai serviciilor de telefonie mobilă pe bază de abonament.

marginal" (costul ultimei unități) este zero, rețelele de comunicații electronice dispunând întotdeauna de o capacitate suplimentară, „de rezervă”.

Prin coroborarea acestui set de informații cu cele raportate și asumate de către furnizori prin introducerea ofertelor în baza de date a aplicației Veritel, ANCOM a considerat că cel mai ieftin pachet tarifar disponibil pe piață ar putea fi replicat de către toți furnizorii de comunicații electronice, în aceleași condiții. De altfel raționamentul stabilirii unui tarif standard maximal nu este aplicat în premieră în cazul prezentului proiect de decizie, acesta regăsindu-se în reglementările Comisiei Europene referitoare la necesitatea aplicării Eurotarif-ului pentru apelurile efectuate în roaming.

Faptul că pragurile tarifare prevăzute în dispozițiile art. 8 și art. 9 din proiectul de decizie sunt mai reduse decât tarifele solicitate de furnizori pentru achiziționarea unor pachete disponibile comercial, cu un conținut diferit și mult mai mare de unități comparativ cu cele stabilite prin aceste prevederi, nu poate conduce către ideea că aceste limitări sunt niște „tarife avantajoase”, ci, mai degrabă, sunt tarife care reflectă facilitățile tarifare incluse în respectivele pachete și, concomitent, necesitățile reale ale utilizatorilor cu dizabilități.

Așa cum menționam și în expunerea de motive la prezentul proiect de decizie, la baza stabilirii acestor pachete de servicii și a nevoilor persoanelor cu dizabilități, au stat informațiile colectate în urma derulării studiului în rândul utilizatorilor finali în scopul identificării nevoilor reale ale persoanelor cu dizabilități vizuale, auditive sau fizice în ceea ce privește accesul acestora la serviciile de comunicații electronice destinate publicului, precum și măsura în care acestea pot fi/sunt utilizate cu aceeași ușurință cu care le accesează ceilalți utilizatori finali.

Pornind de la aceste considerente coroborate cu faptul că soluțiile de acces disponibile pe piață nu pot fi considerate nicidecum adecvate, așa cum susține un respondent, necesitatea configurării unor oferte optimizate, pentru fiecare categorie de handicap s-a dovedit a fi cea mai potrivită soluție atât pentru eficientizarea consumului de unități incluse în oferte, cât și pentru optimizarea costurilor aferente furnizării/utilizării acestor unități.

Având în vedere toate considerentele expuse anterior, Autoritatea respinge propunerile respondenților privind eliminarea din proiectul de decizie a prevederilor art. 8, respectiv art. 9.

## **5. Eliminarea măsurilor stabilite prin intermediul dispozițiilor de la:**

**a) art. 7 lit. b) (accesul cu prioritate la anumite servicii suport ale serviciilor de comunicații electronice);**

**b) art. 7 lit. c) (accesul la serviciile de relații cu clienții prin SMS);**

**c) art. 7 lit. d) (accesul la informațiile privind serviciile și echipamentele terminale destinate utilizatorilor finali cu dizabilități).**

a) Anumiți respondenți au solicitat eliminarea, din proiectul de decizie, a prevederilor art. 7 lit. b) prin intermediul cărora ANCOM a propus accesul cu prioritate pentru persoanele cu dizabilități în ceea ce privește rezolvarea cazurilor privind instalarea și configurarea serviciilor și echipamentelor terminale, privind eventuale deranjamente ale serviciilor de telefonie și acces la internet contractate, dar și în cazul mutării serviciilor.

În primul rând, precizăm că și BEREC în cuprinsul raportului amintit anterior a precizat că accesul echivalent la serviciile de comunicații electronice trebuie analizat din perspectiva tarifelor, serviciilor de comunicații electronice, dar și a serviciilor asociate celor de comunicații electronice, cum ar fi, de exemplu, serviciul de relații cu clienții, serviciul de reparații și întreținere, de facturare etc.

În al doilea rând, menționăm că raționamentul care a stat la baza stabilirii obligațiilor prevăzute la art. 7 din prezentul proiect se bazează pe faptul că necesitățile acestor categorii de

persoane, în ceea ce privește nevoia de comunicare, sunt, în cele mai multe cazuri, considerabil mai ridicate decât în cazul celorlalte persoane. Situația de dependență față de aceste servicii a persoanelor cu handicap cauzată de dizabilitatea de care suferă poate fi uneori accentuată de lipsa mijloacelor de relaționare la distanță.

Echivalența accesului persoanelor cu dizabilități la serviciile de comunicații electronice comparativ cu ceilalți utilizatori trebuie asigurată inclusiv prin prisma efectelor pe care le pot produce atât accesul, cât și imposibilitatea accesului la aceste servicii.

Prin urmare, reducerea perioadei în care serviciile de comunicații electronice nu pot fi accesate de către aceste persoane ar diminua eventualele efecte negative care s-ar putea crea în această perioadă de inactivitate, generând astfel o situație de echivalență între persoanele cu dizabilități și ceilalți utilizatori, mai ales în condițiile în care intervalul de timp asumat comercial de către unii furnizori de comunicații electronice la punct fix în relația cu utilizatorii finali pentru activarea serviciilor/instalarea echipamentelor terminale poate fi chiar de 90 de zile.

De altfel, prin această măsură se va realiza o reorientare a serviciilor suport asigurate de operatori prin prioritizarea acestora în beneficiul utilizatorilor cu dizabilități, nicidecum furnizarea unui nou serviciu care să implice costuri suplimentare și, implicit, tarife suplimentare pentru beneficiari.

**b)** Referitor la accesul persoanelor cu dizabilități auditive la serviciile de relații cu clienții, ANCOM este în acord cu cele afirmate de mai mulți respondenți, și anume că acești utilizatori dispun de anumite mijloace alternative de acces la acest serviciu, oferite comercial de către majoritatea furnizorilor de comunicații electronice, cum ar fi prin intermediul chat-ului online, fax-ului, email-ului, scrisorilor. În schimb, așa cum menționăm și în răspunsul observației de la pct. 3, trebuie avută în vedere inclusiv necesitatea persoanelor cu dizabilități auditive care nu au acces la internet, accesul acestora la serviciul de relații cu clienții prin intermediul mesajelor text fiind, astfel, o măsură care să rezulte în cel mai bun raport costuri-eficacitate atât în interesul operatorilor, cât și al utilizatorilor. De altfel, deși aceasta nu este o practică întâlnită în rândul statelor membre, așa cum același respondent își justifică propunerea de eliminare a acestor prevederi, ținem să menționăm că mai mult de jumătate din aceste state au implementat servicii de intermediere apeluri (text și/sau video) prin intermediul cărora sunt accesate inclusiv serviciile de relații cu clienții, procedură care poate genera costuri mai mari atât pentru operatori, cât și pentru utilizatori.

**c)** În ceea ce privește formatul de transmitere a documentelor referitoare la informații aferente serviciilor și echipamentelor terminale destinate persoanelor cu dizabilități oferite de furnizorii de comunicații electronice stabilit prin intermediul prevederilor art. 7 lit. d), menționăm că posibilitatea vizualizării în format electronic de tip .pdf a unor documente poate fi asigurată de majoritatea operatorilor, aceasta fiind una dintre variantele cu care programele de citire text-to-voice funcționează. Mai mult, majoritatea programelor de acest tip disponibile pe piață, chiar cu titlu gratuit, au capacitatea de a converti și reda vocal orice fișier Microsoft Word, pagini de internet, documente de tip .pdf și email-uri. Prin urmare, implicarea și eforturile operatorilor în acest scop se minimalizează.

Privind modalitatea de tipărire a documentelor cu fonturi de cel puțin 14p, menționăm că aceasta reprezintă o măsură care va răspunde nevoilor persoanelor cu dizabilități vizuale cu deficiențe ușoare care nu au posibilitatea accesării facturilor online și, prin urmare, vizualizarea acestora cu ajutorul opțiunilor de modificare a dimensiunilor textelor/imaginilor.

## **6. Delimitarea categoriilor de persoane cu dizabilități cărora li se adresează măsurile prevăzute în proiectul de decizie, respectiv persoanele cu dizabilități de vorbire, auz și vedere, eventual cu grad grav**

Prin acest proiect de decizie, Autoritatea a avut în vedere, pe de o parte, stabilirea unor măsuri aplicabile tuturor categoriilor de persoane cu dizabilități, indiferent de tipul și gradul de handicap al acestora, de care să poată beneficia o gamă cât mai largă de persoane cu dizabilități (conform prevederilor art. 5, 6 și 7), precum și, pe de altă parte, individualizarea unor măsuri pentru anumite tipuri de handicap: auditiv, vizual și/sau de vorbire, prin configurarea unor pachete tarifare specifice pentru accesul la serviciile de comunicații electronice (conform dispozițiilor art. 8 și 9).

În ceea ce privește măsurile prevăzute în proiectul de decizie, aplicabile tuturor categoriilor de persoane cu dizabilități, subliniem că furnizorii nu trebuie să le adapteze în funcție de diferitele tipuri de handicap existente întrucât facilitățile pe care trebuie să le acorde sunt deja precizate și individualizate de ANCOM în proiectul de decizie, nefiind nevoie de un efort suplimentar din partea furnizorilor. De exemplu, în cazul obligațiilor prevăzute la art. 6, pentru a respecta prevederile acestui articol, este suficient ca furnizorii să aibă o secțiune pe pagina proprie de internet care să cuprindă informațiile prevăzute la alin. (2), accesibilă în condițiile precizate la alin. (1).

Delimitarea categoriilor de beneficiari în funcție de gradul de handicap, conform unei propuneri primite de la respondenți, ar priva celelalte persoane încadrate în aceleași categorii de dizabilități de beneficiile urmărite prin acest proiect de decizie, fiind de altfel o delimitare artificială a nevoilor acestora în materie de servicii de comunicații electronice.

De altfel, încadrarea în gradul de handicap se realizează pe baza criteriilor medico-psihosociale stabilite prin ordinele ministrului muncii, familiei și egalității de șanse și al ministrului sănătății publice, dar nu este definit și nivelul de accesibilitate a serviciilor de comunicații electronice pentru persoanele încadrate într-un anumit grad de handicap.

## **7. Eliminarea prevederilor de la art. 7 și art. 11 privind crearea bazei de date conținând anumite informații despre utilizatorii cu dizabilități**

Scopul acestor prevederi propuse de ANCOM l-a reprezentat facilitarea, în egală măsură, atât a accesului utilizatorilor cu dizabilități la serviciile de comunicații electronice, inclusiv la serviciile suport, cât și a posibilității furnizorilor de comunicații electronice de a-și optimiza timpul de soluționare a solicitărilor acestor utilizatori. Prin urmare, scopul urmărit de autoritate prin această obligație a fost unul dublu.

Însă, având în vedere sugestia mai multor respondenți de a elimina din textul proiectului de decizie dispozițiile care obligau furnizorii la crearea unei baze de date care să conțină informații relevante despre utilizatorii cu dizabilități, bazată în principiu pe considerente legate de protecția datelor cu caracter personal, ANCOM consideră că această observație poate fi acceptată întrucât nu există riscul alterării scopului urmărit de acest proiect. Prin urmare, ANCOM va elimina prevederile art. 7 și art. 11 din proiectul de decizie supus consultării publice, fapt ce impune și renumerotarea următoarelor articole.

## **8. Extinderea termenului de implementare a măsurilor și introducerea obligației de a actualiza informațiile cuprinse în secțiunea de pe pagina web a operatorului dedicată persoanelor cu dizabilități cel puțin o dată la 3 luni**

Având în vedere solicitările primite din partea unor respondenți privind extinderea termenului de implementare a obligațiilor prevăzute în proiectul de decizie, precum și măsurile pe care furnizorii trebuie să le implementeze potrivit prevederilor prezentului proiect de decizie, Autoritatea consideră că prelungirea cu 2 luni a fiecărui termen prevăzut în cadrul art. 11 poate fi acceptată, aceasta nefiind de natură să modifice consecințele vizate prin acest proiect.

Astfel, prevederile art. 11 au fost modificate după cum urmează: „**Art. 11.** - (1) Furnizorii prevăzuți la art. 2 alin. (4) au obligația implementării dispozițiilor art. 7 lit.) a), b) și d) în termen de 6 luni de la data intrării în vigoare a prezentei decizii.

(2) Furnizorii prevăzuți la art. 2 alin. (4) au obligația implementării dispozițiilor de la art. 6, 7 lit.) c) și e), precum și cele prevăzute la art. 8 și 9 în termen de 8 luni de la data intrării în vigoare a prezentei decizii.”

În ceea ce privește actualizarea informațiilor destinate persoanelor cu dizabilități cuprinse în secțiunea specifică de pe pagina web a operatorilor, această obligație este deja prevăzută în cadrul dispozițiilor art. 6 alin. (2) ce prevăd obligația furnizorilor de a publica informații actualizate în cadrul secțiunii dedicate persoanelor cu dizabilități, ceea ce presupune că informațiile prezentate trebuie să fie în orice moment de actualitate.

#### **9. Stabilirea unor condiții de accesibilitate pentru secțiunea de pe pagina web a operatorului dedicată persoanelor cu dizabilități, precum și includerea pe pagina de internet dedicată persoanelor cu dizabilități a documentelor prevăzute la art. 7 lit. d) din proiectul de decizie**

Un respondent a propus Autorității să definească anumite condiții minime privind accesibilitatea secțiunii din pagina web a operatorilor dedicată persoanelor cu dizabilități conform „*bunelor practici/standardelor în domeniu*”.

Prin dispozițiile art. 6 alin. (2), ANCOM a stabilit că informațiile puse la dispoziția utilizatorilor cu dizabilități prin intermediul acestei secțiuni dedicate vor trebui să fie “*complete, corecte, ușor accesibile, relevante, inteligibile*”. Totodată, această pagină va fi poziționată la un click distanță de pe ecranul principal al paginilor de internet, purtând o denumire sugestivă, astfel cum prevăd dispozițiile art. 6 alin. (1) din proiectul de decizie. Prin aceste condiții s-a urmărit asigurarea unei informări corespunzătoare a utilizatorilor în ceea ce privește informațiile privind oferta de servicii și produse fără a limita însă opțiunile furnizorilor în ceea ce privește designul propriilor pagini web. Însă, ANCOM consideră că s-ar asigura un grad mai ridicat de claritate în ceea ce privește atât implementarea acestor prevederi de către furnizori, cât și accesarea de către utilizatorii cu dizabilități a acestor informații, prin modificarea dispozițiilor anterior menționate după cum urmează: “*Secțiunea dedicată utilizatorilor finali cu dizabilități menționată la alin. (1) va cuprinde informații complete, corecte, ușor accesibile, relevante, actualizate, inteligibile și care să permită parcurgerea cu ușurință a acestora referitoare cel puțin la: [...]*”

Având în vedere obligația ANCOM privind monitorizarea modalității în care furnizorii își respectă obligațiile legale ce le incumbă inclusiv în baza actelor normative secundare, prevederile prezentului proiect de decizie vor putea fi modificate în măsura în care se va constata oportunitatea introducerii unor criterii detaliate privind accesibilizarea paginilor web ale furnizorilor.

În ceea ce privește prezentarea pe pagina de internet dedicată persoanelor cu dizabilități a documentelor menționate în cuprinsul art. 7 lit. d), având în vedere că acest tip de documente trebuie să se regăsească, potrivit Deciziei președintelui ANC nr. 77/2009 privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, pe paginile de internet ale furnizorilor pentru a putea fi consultate de utilizatorii finali,



ținând cont și de importanța acestor documente pentru informarea persoanei cu dizabilități, ANCOM acceptă această propunere și introduce, în cuprinsul art. 6 alin. (2), lit. d) cu următorul conținut:

*"d) condițiile contractuale de prestare a serviciilor sau alte materiale informative de interes pentru persoanele cu dizabilități."*

#### **10. Clarificarea opțiunilor de care dispun persoanele cu dizabilități în cazul achiziționării de echipamente terminale**

Conform prevederilor art. 5 din prezentul proiect de decizie *"Furnizorii prevăzuți la art. 2 alin. (4) au obligația de a asigura persoanelor cu dizabilități, cu titlu gratuit, posibilitatea testării la punctele proprii de lucru a echipamentelor terminale care pot răspunde nevoilor acestora, anterior achiziționării, în scopul verificării compatibilității acestora cu necesitățile specifice ale solicitantului, explicând acestuia funcțiile și modul în care acestea pot răspunde nevoilor sale ori posibilitatea returnării echipamentelor achiziționate, într-un termen stabilit anterior de către furnizor și comunicat solicitanților."*

Așadar, o persoană cu dizabilități care optează pentru testarea echipamentului terminal la un punct de lucru al furnizorului în condițiile dispuse prin aceste prevederi **nu** va mai avea dreptul returnării acestui produs ulterior achiziționării acestuia, viceversa fiind de asemenea aplicabilă.

O propunere primită pe această temă de la un respondent se referă la posibilitatea furnizării de către operatori, în format tipărit, a instrucțiunilor de utilizare a echipamentului terminal pe care persoana cu dizabilități auditive și/sau de vorbire intenționează să îl achiziționeze, ca o alternativă la obligația reprezentanților furnizorilor de a explica acestora funcțiile produsului respectiv, dacă se solicită astfel.

Având în vedere că furnizarea unor informații în scris poate reprezenta o soluție alternativă pentru persoanele cu dizabilități auditive și/sau de vorbire mult mai fezabilă decât menținerea în fiecare punct de lucru a operatorilor a câte unui interpret mimico-gestual, Autoritatea acceptă această observație și va modifica în consecință prevederile art. 5 din proiectul de decizie prin introducerea unui nou alineat având următorul text: *"(2) La solicitarea persoanei cu dizabilități, furnizorii pun la dispoziție materiale informative în format tipărit, în care sunt prezentate, în mod clar, funcțiile și modul în care echipamentele terminale pot răspunde nevoilor acesteia."*

#### **11. Detalierea condițiilor sau formalităților pe care utilizatorii cu dizabilități trebuie să le îndeplinească pentru a beneficia de oferta de servicii și produse adaptate lor**

Scopul prevederilor de la art. 6 alin. 2 lit. c), care fac obiectul acestei observații, este acela de a crește transparența cu privire la eventuale condiții sau documente pe care persoanele cu dizabilități trebuie să le prezinte furnizorilor pentru a beneficia de oferta de servicii specifice. Eventualele condiții suplimentare care trebuie îndeplinite vor fi stabilite de furnizori și nu de Autoritate, acestea putând să nu existe, sau putând să conste, de exemplu, doar în prezentarea certificatului de handicap.

#### **12. Precizarea că vitezele minime de transfer a datelor sunt condiționate de posibilitățile tehnice ale fiecărui operator, respectiv a nivelului de semnal și acoperirii existente în zona în care se face conectarea la rețea, iar volumul de trafic de date și SMS-uri incluse în pachete nu sunt valabile în roaming**

Referitor la sugestia unui respondent referitoare la condiționarea furnizării serviciilor de posibilitățile tehnice ale fiecărui furnizor, ANCOM consideră oportună adăugarea în textul prevederilor art. 8 și 9 din proiectul de decizie a sintagmei "*și în aceleași condiții tehnice oferite celorlalți utilizatori finali*", acestea fiind modificate în consecință.

În ceea ce privește propunerea respondentului conform căreia ar trebui specificat în cadrul prevederilor art. 9 faptul că volumul de trafic de date poate fi utilizat exclusiv la nivel național, ANCOM este de acord cu această propunere, modificând aceste dispoziții după cum urmează:

*„Art. 9. – Fără a aduce atingere obligațiilor prevăzute la art. 5, 6 și 7, furnizorii de servicii de comunicații electronice la puncte mobile au obligația de a asigura utilizatorilor finali cu dizabilități accesul și conectarea la rețeaua publică de comunicații electronice și accesul la serviciile de comunicații electronice destinate publicului în limitele ariei de acoperire în care furnizează servicii de comunicații electronice și în aceleași condiții tehnice oferite celorlalți utilizatori, cel puțin prin intermediul pachetelor de servicii descrise mai jos, cu respectarea următoarelor condiții minime:*

*a) pentru utilizatorii finali cu dizabilități auditive și/sau de vorbire, pachete care să conțină cel puțin posibilitatea utilizării unui număr nelimitat de SMS-uri lunar, utilizabile în rețeaua proprie, precum și minimum 150 SMS-uri naționale lunar contra unui tarif de maximum 4 euro/lună, inclusiv TVA și, la cererea utilizatorului, trafic național (s.n.) lunar la internet mobil de minimum 300 MB, la o viteză maximă de transfer a datelor pentru descărcare de cel puțin 2 Mbps, contra unui tarif de maximum 2 euro/lună, inclusiv TVA, tariful total al pachetului fiind de maximum 6 euro/lună, inclusiv TVA;*

*b) pentru utilizatorii finali cu dizabilități vizuale, pachete care să conțină cel puțin 300 minute naționale lunar contra unui tarif de maximum 2 euro/lună, inclusiv TVA și, la cererea utilizatorului, trafic național (s.n.) lunar la internet mobil de minimum 300 MB, la o viteză maximă de transfer a datelor pentru descărcare de cel puțin 2 Mbps, contra unui tarif de maximum 2 euro/lună, inclusiv TVA, tariful total al pachetului fiind de maximum 4 euro/lună, inclusiv TVA."*

Privind propunerea similară a respondentului referitor la consumul de unități de SMS, Autoritatea menționează faptul că, în conformitate cu dispozițiile art. 9, volumul de SMS-uri specificat este utilizabil lunar național, în acest caz, fiind redundantă completarea textului cu o mențiune referitoare la roaming.

### **13. Precizarea numărului de persoane cu dizabilități care vor beneficia de măsurile propuse de ANCOM**

Conform datelor statistice disponibile pe site-ul Ministerului Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârștnice, la data de 30 septembrie 2014, existau în România aproximativ 23.000 de persoane cu handicap auditiv, respectiv aproximativ 107.000 de persoane cu handicap vizual (instituționalizate și neinstituționalizate). La acestea se vor putea adăuga și alte persoane cu alte tipuri de handicap care vor putea beneficia de avantajele oferite prin implementarea prevederilor art. 5, 6, precum și de majoritatea facilităților menționate în cadrul art. 7.

### **14. Eliminarea măsurii referitoare la crearea unei secțiuni distincte pe pagina de internet a operatorilor pentru utilizatorii cu dizabilități**

Un respondent propune ANCOM eliminarea secțiunii de pe pagina de internet a operatorilor în care aceștia vor avea obligația publicării informațiilor dedicate persoanelor cu dizabilități întrucât toate serviciile și produsele disponibile comercial în ofertele operatorilor pot fi

accesate de către toți utilizatorii, inclusiv de cei cu dizabilități, și prin crearea acestei secțiuni separate ar fi dublate aceste informații.

În acest sens, facem precizarea că, astfel cum prevăd și dispozițiile art. 6 alin. (1), această secțiune trebuie să conțină informații și produse dedicate acestora și nu toate informațiile disponibile în prezent pe site-urile operatorilor. De altfel, este bine cunoscut faptul că ofertele disponibile comercial pot fi accesate, din punct de vedere comercial, inclusiv de către persoanele cu dizabilități. În schimb, posibilitatea persoanelor cu dizabilități de a beneficia de facilitățile oferite prin intermediul acestui proiect de decizie, precum și de alte beneficii oferite de către operatori special pentru ei, poate rămâne fără obiect dacă accesul la aceste informații nu este asigurat corespunzător. De asemenea, pentru a putea fi consultată de persoanele cu dizabilități, pagina dedicată acestora trebuie să îndeplinească anumite condiții de accesibilitate, simplitate și conținut.

Prin urmare, ANCOM nu poate accepta propunerea privind eliminarea acestei pagini dedicate persoanelor cu dizabilități, ținând cont și de importanța rolului informării pentru decizia utilizatorului final.

#### **15. Eliminarea prevederilor privind solicitarea certificatului de handicap ca și condiție pentru accesarea facilităților stabilite prin dispozițiile art. 8 și art. 9**

Pentru a împiedica eventualele abuzuri, ANCOM a considerat imperativ necesară condiționarea obținerii accesului la facilitățile prevăzute la art. 8 și art. 9 de punerea la dispoziție de către persoanele cu dizabilități auditive și/sau de vorbire sau vizuale a unei copii de pe „*certificatul de încadrare în gradul și tipul de handicap*” aceste prevederi fiind, de altfel, în directă legătură cu furnizarea serviciilor. Mai mult, pentru a asigura certitudine cu privire la caracterul oficial al acestui document, ANCOM a considerat potrivită completarea prevederilor art. 10 cu sintagma “emis în condițiile legii”.

Această măsură vizează exclusiv o prerogativă a utilizatorilor finali cu dizabilități și anume, aceea de a-și justifica, prin documente, tipul de deficiențe de care suferă pentru a putea beneficia de facilitățile respective și nu neapărat o obligație în sarcina furnizorilor de a colecta aceste date. Așadar, aceste dispoziții lasă la latitudinea furnizorilor decizia de a colecta sau nu acest tip de date cu caracter personal, cu respectarea prevederilor Legii nr. 677/2001.

#### **16. Eliminarea din cuprinsul sintagmei “oferta de servicii de comunicații electronice destinate utilizatorilor finali cu dizabilități” a cuvântului “destinate” și utilizarea termenului “suplimentare”**

În susținerea acestei propuneri, un respondent a menționat în adresa trimisă ANCOM ca răspuns la consultarea publică a proiectului de decizie că utilizarea cuvântului „*destinate*” în cuprinsul acestei sintagme „*ar putea crea impresia că furnizorii ar putea oferi și servicii care nu sunt destinate persoanelor cu dizabilități*”.

Autoritatea nu este de acord cu utilizarea cuvântului „suplimentare” întrucât acesta ar trebui utilizat exclusiv în contextul în care ar exista și o bază la care să se raporteze caracterul adițional al acestor beneficii. Ori prin acest proiect de decizie Autoritatea urmărește crearea unor noi oportunități pentru persoanele cu dizabilități. Bineînțeles, prevederile prezentului proiect nu împiedică persoanele cu dizabilități să contracteze pachete de servicii disponibile în oferta comercială a furnizorilor și care nu sunt create pentru a răspunde în mod special nevoilor lor.

**17. Accesibilizarea formularului de reclamații disponibil pe pagina de internet a ANCOM pentru eventuale plângeri ale persoanelor cu dizabilități în legătură cu modul de aplicare a prevederilor acestei decizii**

Formularul de petiții disponibil pe site-ul ANCOM nu conține informații predefinite privind obiectul sesizării, astfel încât utilizatorul are posibilitatea să se adreseze Autorității cu privire la orice subiect ce vizează serviciile de comunicații electronice.

De asemenea, deși formularul disponibil pe pagina de internet a ANCOM nu face obiectul prezentului proiect de decizie, Autoritatea va ține cont de sugestia respondentului în scopul accesibilizării acestuia.

**18. Specificarea în cadrul prevederilor de la art. 8 a vitezei minime de transfer a datelor în cazul serviciilor de acces la internet fix**

Un respondent a solicitat Autorității specificarea în cuprinsul proiectului de decizie a limitei minime aferentă vitezei de transfer a datelor pentru descărcare în cazul serviciilor de acces la internet fix, întrucât, *„în caz contrar, furnizorii ar putea oferi o lățime de bandă extrem de redusă astfel încât persoanele cu dizabilități să nu poată practic beneficia de respectivele servicii,,*

ANCOM este de acord cu propunerea respondentului modificând prevederile art. 8 din proiectul de decizie după cum urmează: *„a) pentru utilizatorii finali cu dizabilități auditive și/sau de vorbire, pachete care să conțină cel puțin trafic lunar nelimitat la internet fix, la o viteză maximă de transfer a datelor pentru descărcare de cel puțin 30 Mbps sau, acolo unde nu este tehnic posibil (s.n.), viteza maximă oferită comercial, contra unui tarif de maximum 7 euro/lună, inclusiv TVA;”*

La baza stabilirii pragului de 30 Mbps au stat datele statistice colectate și prelucrate de Autoritate care relevă faptul că cei mai mulți utilizatori finali contractează servicii de acces la internet fix la viteze maxime de transfer a datelor pentru descărcare cuprinse între 30 Mbps și 100 Mbps.

**19. Modificarea textului de la art. 1 astfel încât să se elimine interpretarea că există o departajare între utilizatorii cu dizabilități și ceilalți utilizatori**

Precizăm că prezentul proiect de decizie nu are ca scop departajarea persoanelor cu dizabilități de restul categoriilor de utilizatori finali așa cum nu împiedică persoanele cu dizabilități să contracteze alte pachete de servicii, diferite de cele prevăzute la art. 8 și 9 din prezentul proiect. Mai mult, scopul art. 1 este de a stabili domeniul de aplicare a deciziei și scopul acesteia, nu de a crea o diferență între persoanele cu dizabilități și ceilalți utilizatori finali.

De altfel, accesul persoanelor cu dizabilități la serviciile de comunicații electronice oferite comercial majorității utilizatorilor nu este îngreunat în niciun fel prin departajarea acestora, astfel cum precizează un respondent, ci este îmbunătățit cu facilitățile specifice stabilite prin acest proiect de decizie.

Prin urmare, ANCOM nu poate accepta modificarea prevederilor art. 1 potrivit sugestiei respondentului.

**20. Completarea textului proiectului de decizie cu măsuri concrete de protecție a bazei de date cu persoanele din categoriile vulnerabile (de exemplu solicitarea**

**implementării unor standarde tehnice și operaționale ce asigură un grad de siguranță mai ridicat)**

Având în vedere că ANCOM a eliminat art. 7 din proiectul de decizie supus consultării publice care stabilea obligația furnizorilor de a crea o bază de date cu date relevante despre persoanele cu dizabilități, rezultă că această observație a rămas fără obiect.