

EXPUNERE DE MOTIVE

la proiectul de Decizie a președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali

I. Contextul și cadrul european de reglementare

Informarea corectă a utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului reprezintă o componentă esențială a protecției utilizatorilor de servicii de comunicații electronice având în vedere că, astfel cum este subliniat și în considerentul nr. 32 din Directiva 2009/136/CE¹, accesul la informații transparente, actualizate și comparabile privind ofertele și serviciile este un element-cheie pentru consumatorii de pe piețele competitive, care asigură atât posibilitatea acestora de a alege în cunoștință de cauză serviciile de comunicații electronice, cât și exercitarea altor drepturi de care beneficiază utilizatorii.

Transparența în ceea ce privește serviciile de comunicații electronice a fost una dintre preocupările esențiale ale cadrului european de reglementare încă din anul 2002, atât Directiva 2002/22/CE² (Directiva privind serviciul universal), cât și Directiva 2002/21/CE³ (Directiva cadru) conținând o serie de articole în acest sens.

În anul 2009, Directiva 2009/140/CE⁴ și Directiva 2009/136/CE au modificat pachetul legislativ din anul 2002 și au pus un accent deosebit pe transparență, sporind rolul acesteia și transformând-o, în anumite situații, în unul dintre cele mai importante instrumente prin care pot fi asigurate anumite drepturi ale utilizatorilor finali sau pot fi atinse anumite obiective de reglementare. Rolul central în stabilirea și verificarea obligațiilor de transparență ale furnizorilor revine autorităților naționale de reglementare care, potrivit directivelor, trebuie să poată interveni în acest sens.

Cele mai importante prevederi referitoare la transparența față de utilizatorii finali sunt cele din Directiva privind serviciul universal, actul normativ european de referință în domeniu în ceea ce

¹ Directiva 2009/136/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2009 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 protejarea 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 (Text cu relevanță pentru SEE);

² 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 electronice de comunicații (directiva privind serviciul universal);

³ Directiva 2002/21/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind un cadru de reglementare comun pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice (Directivă-cadru);

⁴ Directiva 2009/140/CE a Parlamentului European și a Consiliului de modificare a Directivelor 2002/21/CE privind un cadru de reglementare comun pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice, 2002/19/CE privind accesul la rețelele de comunicații electronice și la infrastructura asociată, precum și interconectarea acestora și 2002/20/CE privind autorizarea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice.

privește protecția utilizatorilor, și sunt reprezentate de art. 20 și 21, modificate extensiv în anul 2009 de Directiva 2009/136/CE.

De asemenea, există și o serie de considerente, considerentele nr. 24, 28, 29, 31 și 32 din Directiva 2009/136/CE, considerentul nr. 31 din Directiva 2002/22/CE și considerentul nr. 23 din Directiva 2009/140/CE care tratează subiectul transparenței și al informațiilor pe care utilizatorii finali trebuie să le primească de la furnizorii de servicii de comunicații electronice și care evidențiază importanța unei informări corecte și complete a acestora.

Totodată, cu privire la informarea publicului de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, dispozițiile art. 8. alin. (4) lit. d) din Directiva 2002/21/CE precizează că „(4) **Autoritățile naționale de reglementare promovează interesele cetățenilor Uniunii Europene, în special: (d) promovând furnizarea unor informații clare, în special solicitând transparența tarifelor și a condițiilor de utilizare a serviciilor de comunicații electronice destinate publicului**” [subl. ns.], iar lit. g) a aceluiași articol stabilește ca obiectiv general de reglementare al autorităților naționale promovarea capacității utilizatorilor finali de a accesa și distribui orice informații sau de a utiliza aplicații și servicii la alegerea acestora.

În ceea ce privește art. 21 din Directiva privind serviciul universal, elementul central pe care se bazează politica de transparență promovată de directivele din 2009, Directiva 2009/136/CE a modificat și a completat substanțial conținutul acestuia. În acest sens, au fost suplimentate categoriile de informații pe care furnizorii de servicii de comunicații electronice trebuie să le pună la dispoziția publicului și au fost stabilite și o serie de noi obligații pe care furnizorii de servicii trebuie să le îndeplinească.

Astfel, dispozițiile art. 21 alin. (1) prevăd că „*Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare dispun de competența de a obliga întreprinderile furnizoare de rețele publice de comunicații electronice și/sau servicii de comunicații electronice destinate publicului să publice informații transparente, comparabile, adecvate și actualizate cu privire la prețurile și tarifele aplicabile, la toate redevențele legate de rezilierea unui contract și informații cu privire la condițiile standard pentru obținerea accesului și utilizarea serviciilor furnizate utilizatorilor finali și consumatorilor [...]. Aceste informații se publică într-o formă clară, completă și ușor accesibilă. Autoritățile naționale de reglementare pot stabili cerințe suplimentare privind forma în care astfel de informații să fie publicate.*

[...]

(3) *Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot să oblige întreprinderile furnizoare de rețele publice de comunicații electronice și/sau servicii de comunicații electronice disponibile publicului, inter alia:*

(a) *să furnizeze informații privind tarifele aplicabile abonaților privind orice număr sau serviciu supus unor condiții speciale de tarifare; cu privire la anumite categorii de servicii, autoritățile naționale de reglementare pot solicita ca astfel de informații să fie furnizate imediat înaintea conectării apelului;*

(b) *să informeze abonații cu privire la orice schimbare de acces la serviciile de urgență sau la informațiile privind localizarea apelantului în cadrul serviciului la care sunt abonați;*

(c) *să informeze abonații cu privire la orice schimbare a condițiilor care limitează accesul la servicii și aplicații și/sau utilizarea acestora, atunci când aceste condiții sunt permise de legislația națională în conformitate cu dreptul comunitar;*

(d) *să furnizeze informații cu privire la orice proceduri aplicate de furnizor pentru măsurarea și modelarea traficului în așa fel încât să se evite utilizarea conexiunii la capacitate maximă sau aglomerarea acesteia, precum și la modul în care aceste proceduri ar putea influența calitatea serviciului;*

(e) *să informeze utilizatorii privind dreptul acestora de a decide dacă includ sau nu datele lor cu caracter personal într-un registru al abonaților sau cu privire la tipurile de date vizate în conformitate cu articolul 12 din Directiva 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice); și*

(f) să informeze cu regularitate abonații cu handicap privind detaliile produselor și serviciilor care li se adresează.”.

Rezultă astfel că transparența joacă un rol esențial în garantarea drepturilor utilizatorilor finali, atât în ceea ce privește posibilitatea de a beneficia și de a alege ofertele și serviciile de comunicații electronice care se potrivesc cel mai bine nevoilor lor, cât și în ceea ce privește asigurarea unor obiective, cum ar fi acela de neutralitate a rețelelor, de exemplu.

De asemenea, tot ca o noutate adusă de Directiva 2009/136/CE, potrivit dispozițiilor art. 20 alin. (2), autoritățile naționale de reglementare pot stabili formatul notificărilor privind intenția furnizorilor de a modifica unilateral contractul ce are ca obiect furnizarea de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

În vederea aplicării dispozițiilor legale menționate, mai multe autorități naționale de reglementare din domeniul comunicațiilor electronice din Uniunea Europeană au emis reglementări prin care au stabilit condiții detaliate referitoare la accesul și condițiile de utilizare a serviciilor care trebuie aduse la cunoștința publicului. De asemenea, în mai multe state europene autoritățile pun la dispoziție ghiduri interactive disponibile on-line pentru compararea tarifelor percepute de diferiți furnizori pentru principalele categorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului: telefonie mobilă, telefonie fixă și acces la internet.

Autoritatea națională de reglementare din Marea Britanie (OFCOM), de exemplu, a acordat o atenție deosebită formatului și modalităților de transmitere a notificării privind intenția modificării unilaterale a contractului, stabilind condiții detaliate privind formatul acesteia, în funcție de suportul și modalitățile de transmitere: e-mail, scrisoare transmisă abonaților, informații ce apar pe factură etc.

Prin urmare, în contextul noilor reglementări din directivele menționate, ANCOM, prin transpunerea în legislația națională asemenea celorlalte autorități de reglementare din statele membre ale Uniunii Europene, va putea asigura îmbunătățirea informării utilizatorilor, beneficiind astfel de toate instrumentele necesare promovării drepturilor utilizatorilor finali.

II. Cadrul național de reglementare

În prezent, obligațiile de informare a utilizatorilor finali și modalitățile de punere a acestora la dispoziția publicului sunt reglementate de Decizia președintelui ANC nr. 77/2009 privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului. Decizia a fost elaborată în baza dispozițiilor art. 20 din Legea nr. 304/2003 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, care transpunea Directiva 2002/22/CE în varianta sa anterioară modificărilor aduse de Directiva 2009/136/CE.

Directivele 2009/140/CE și 2009/136/CE au fost transpuse în legislația națională la sfârșitul anului 2011 prin intermediul Ordonanței 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, care a abrogat și Legea nr. 304/2003.

Așa cum vom arăta în continuare, toate dispozițiile directivelor care tratează transparența în relația dintre utilizatori și furnizorii de servicii de comunicații electronice au fost transpuse fidel prin intermediul Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011.

Astfel, art. 21 din Directiva privind serviciul universal, modificată, a fost transpus de prevederile art. 60 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, alineatele relevante pentru prezentul proiect de decizie fiind (1)-(6) și (8):

„Art. 60 - (1) Furnizorii de rețele publice de comunicații electronice și furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului au obligația de a pune la dispoziția publicului informații transparente, comparabile, adecvate și actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, sumele percepute la momentul încetării contractului, dacă este cazul, precum și celelalte condiții privind

accesul la serviciile oferite și utilizarea acestora, pentru a asigura posibilitatea utilizatorilor finali de a decide în cunoștință de cauză.

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1) vor privi:

- a) datele de identificare a furnizorului;*
- b) serviciile oferite;*
- c) mecanismele de soluționare a litigiilor, inclusiv cele puse la dispoziție de furnizori;*
- d) asigurarea unor servicii din sfera serviciului universal, inclusiv, dacă este cazul, facilitățile și serviciile prevăzute la art. 84 alin. (3)–(12);*

(3) Informațiile prevăzute la alin. (2) lit. b) vor fi detaliate în ceea ce privește:

- a) descrierea serviciilor oferite;*
- b) tarifele de conectare, acces și utilizare, întreținere și reparații, facilitățile tarifare standard, sistemele de tarifare speciale și particularizate pentru un anumit tip de utilizator sau de necesități, precum și orice alte tarife, inclusiv cele legate de echipamentul terminal;*
- c) cazurile, procedura de acordare și modul de calcul al despăgubirilor sau al sumelor de restituit utilizatorilor finali;*
- d) tipurile de servicii de asistență tehnică oferite;*
- e) termenii și condițiile contractuale standard, durata contractuală minimă, dacă este cazul, condițiile de încetare a contractului, precum și, acolo unde este cazul, procedurile și tarifele legate în mod direct de portabilitatea numerelor și a altor identificatori.*

(4) Informațiile vor fi aduse la cunoștința publicului într-o formă clară, accesibilă și comprehensibilă.

(5) ANCOM poate detalia categoriile de informații prevăzute la alin. (1) și poate stabili în legătură cu acestea informații suplimentare care trebuie aduse la cunoștința publicului, precum și modalitățile în care aceste informații vor fi publicate.

(6) ANCOM poate oferi în mod direct sau prin intermediul unor terți informații comparative privind tarifele și condițiile de furnizare a serviciilor de comunicații electronice destinate publicului.

[...]

(8) ANCOM poate impune furnizorilor de rețele publice de comunicații electronice și de servicii de comunicații electronice destinate publicului următoarele obligații:

a) să informeze abonații cu privire la tarifele speciale aplicabile pentru accesul la anumite numere sau servicii; pentru anumite categorii de servicii, ANCOM poate impune ca informațiile referitoare la tarif să fie furnizate imediat înainte de realizarea conexiunii apelului;

b) să informeze abonații despre orice modificare privind accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență sau asigurarea informațiilor de localizare a apelantului, în cadrul serviciilor la care aceștia au subscris;

c) să informeze abonații cu privire la orice modificare a condițiilor ce limitează accesul sau utilizarea anumitor servicii sau aplicații, acolo unde astfel de condiții sunt permise de cadrul legal;

d) să pună la dispoziția publicului informații referitoare la procedurile de măsurare și gestionare a traficului pentru a evita congestionarea unor segmente de rețea sau utilizarea acestora la capacitate maximă, precum și la impactul acestor proceduri asupra calității serviciului;

e) să informeze abonații cu privire la dreptul de a opta pentru includerea sau neinclusiunea datelor lor cu caracter personal în baze de date în vederea furnizării de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților, precum și, în cazul în care abonații optează pentru includere, de a stabili datele cu caracter personal ce vor fi incluse, în conformitate cu prevederile legislației în domeniul prelucrării datelor cu caracter personal;

f) să informeze în mod detaliat, într-o formă accesibilă și cu regularitate abonații cu dizabilități cu privire la serviciile sau echipamentele care le sunt destinate."

Mai mult, potrivit dispozițiilor art. 60 alin. (5), ANCOM poate detalia categoriile de informații stabilite de art. 60 alin. (1) prin intermediul legislației secundare și, de asemenea, Autoritatea poate

stabili inclusiv modalitățile prin care aceste informații trebuie aduse la cunoștința publicului de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

De asemenea, noul art. 20 alin. (2) din Directiva privind serviciul universal, modificată, a fost transpus în legislația națională prin art. 51 alin. (10) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, text care a acordat ANCOM posibilitatea de a stabili formatul și modalitățile de transmitere a notificării privind intenția furnizorului de a modifica unilateral contractul ce are ca obiect furnizarea de servicii de comunicații electronice.

În sfârșit, dispozițiile art. 10 pct. 29 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009 fac trimitere la faptul că ANCOM exercită și anumite atribuții stabilite prin Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, cu modificările și completările ulterioare, Autoritatea putând stabili, potrivit dispozițiilor art. 6 alin. (3) din Legea nr. 506/2004, informațiile minime din cadrul facturilor detaliate emise de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

Prin urmare, având în vedere modificările substanțiale aduse cadrului legislativ național de Directivele 2009/136/CE și 2009/140/CE, precum și atribuțiile ce revin în prezent ANCOM în temeiul legii, rezultă că se impune și o actualizare a legislației secundare elaborate în baza acestor texte, astfel cum vom arăta în continuare.

III. Scopul reglementării

Activitatea ANCOM se circumscrie obiectivelor stabilite în sarcina sa prin dispozițiile art. 4 - 8 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009 privind înființarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, aprobată prin Legea nr. 113/2010, cu modificările și completările ulterioare.

Astfel, potrivit prevederilor art. 6 alin. (2) lit. c) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009, ANCOM protejează interesele utilizatorilor finali în relațiile acestora cu furnizorii prin promovarea furnizării de informații clare, în special în ceea ce privește transparența tarifelor și a condițiilor de utilizare a serviciilor de comunicații electronice destinate publicului. Totodată, potrivit dispozițiilor art. 4 alin. (2) lit. b) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009, ANCOM promovează concurența în sectorul comunicațiilor electronice, inclusiv prin luarea măsurilor necesare pentru ca utilizatorii finali să obțină un maximum de beneficii în ceea ce privește diversitatea ofertei, tarifele și calitatea serviciilor.

În vederea îndeplinirii acestor obiective, ANCOM își exercită funcția de reglementare a activităților din domeniul comunicațiilor electronice prin emiterea, respectiv implementarea de decizii cu caracter normativ și individual, precum și de proceduri funcționale, operaționale și financiare, prin care se pun în aplicare politicile în domeniul menționat.

În acest scop, ANCOM este autoritatea care elaborează și actualizează cadrul secundar de reglementare referitor la informarea utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

Astfel, prezenta propunere de act normativ are ca obiectiv principal garantarea accesului utilizatorilor finali la informații accesibile, detaliate, corecte, inteligibile, relevante referitoare la prețurile și tarifele aferente ofertelor comerciale și sumele percepute la momentul încetării contractului, modalitățile prin care aceste informații vor fi puse la dispoziția publicului de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului în conformitate cu legislația specială din domeniul comunicațiilor electronice. Totodată, prezenta propunere reglementează formatul și modalitățile de transmitere a notificării privind intenția furnizorilor de a modifica unilateral contractul.

Acest demers de modificare a legislației secundare a fost motivat în primul rând de modificările substanțiale suferite de cadrul legislativ primar ca urmare a intrării în vigoare a Directivelor 2009/136/CE și 2009/140/CE, dar și de evoluțiile din piața de comunicații electronice din România

intervenite pe parcursul ultimilor 5 ani, de la intrarea în vigoare a Deciziei președintelui ANC nr. 77/2009.

După cum se poate observa, spre deosebire de dispozițiile art. 20 din Legea nr. 304/2003, prevederile art. 60 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 **au extins sfera subiecților cărora le incumbă obligațiile de informare a utilizatorilor finali la toți furnizorii de rețele publice și de servicii de comunicații electronice destinate publicului.** Dacă până la intrarea în vigoare a Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011, obligațiile de transparență incumbau doar furnizorilor de servicii de telefonie, datorită abordării restrictive atât a Directivei privind serviciul universal, cât și a Legii nr. 304/2003 care a transpus această directivă, ca urmare a intrării în vigoare a Directivei nr. 2009/136/CE, dispozițiile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011 conțin obligații de transparență în sarcina tuturor furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului. O altă schimbare față de reglementarea anterioară o constituie suplimentarea, prin prevederile art. 60 alin. (1), a categoriilor de informații care trebuie puse la dispoziția utilizatorilor finali în ceea ce privește în general serviciile oferite, cu un accent pe detalierea tarifelor de conectare, acces și utilizare, întreținere și reparații, a sistemelor de tarifyare speciale și particularizate pentru un anumit tip de utilizator sau de necesități, precum și a oricăror alte tarifye, inclusiv cele legate de echipamentul terminal, termenii și condițiile contractuale standard, durata contractuală minimă, dacă este cazul, condițiile de încetare a contractului, precum și, acolo unde este cazul, procedurile și tarifyele legate în mod direct de portabilitatea numerelor și a altor identificatori.

Având în vedere modificările intervenite asupra cadrului legislativ din domeniul comunicațiilor electronice, rezultă necesitatea actualizării legislației secundare pentru a fi în acord cu noile reglementări reprezentate în principal de dispozițiile art. 60 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011.

În același timp, revizuirea Deciziei președintelui ANC nr. 77/2009 este necesară și pentru a răspunde problemelor aduse la cunoștința Autorității prin intermediul sesizărilor primite din partea utilizatorilor finali, dar și ca urmare a evoluțiilor firești intervenite pe piață care fac ca anumite prevederi din Decizia președintelui ANC nr. 77/2009 să nu mai fie de actualitate sau suficiente.

În scopul revizurii Deciziei președintelui ANC nr. 77/2009, ANCOM a avut în vedere și rezultatele studiului *“Consumer market study on the functioning of the market for internet access and provision from a consumer perspective”*⁵, realizat în anul 2012 pentru Comisia Europeană, Direcția Generală Sănătate și Consumatori, care a analizat piața serviciilor de acces la internet în toate statele membre ale Uniunii, inclusiv în România, și care a demonstrat existența unor probleme legate de furnizarea și utilizarea serviciilor de acces la internet, caracteristice Uniunii Europene, dar și specifice României și a căror rezolvare se poate găsi prin impunerea anumitor obligații de transparență care să răspundă nevoii de informare corectă a utilizatorilor și problemelor întâmpinate de aceștia.

IV. Măsurile propuse de ANCOM prin prezentul proiect de act normativ

În primul rând, astfel cum arătam și mai sus, prezentul proiect de decizie stabilește obligații de informare în sarcina tuturor furnizorilor de servicii de comunicații electronice, și nu doar în sarcina furnizorilor de servicii de telefonie, cum era cazul până în prezent. Prin urmare, modificarea majoră constă în extinderea sferei persoanelor cărora le incumbă obligații de informare, astfel cum vom detalia în continuare.

În ceea ce privește informarea utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, prezentul proiect de decizie păstrează structura Deciziei președintelui

⁵ http://ec.europa.eu/consumers/archive/consumer_research/market_studies/docs/internet-service-study-full_en.pdf

ANC nr. 77/2009, în sensul menținerii împărțirii obligațiilor impuse în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice în obligații de informare prin mijloace proprii ale furnizorilor (A) și obligații de informare prin intermediul ANCOM (B). Proiectul de decizie revizuieste totodată și informațiile minime pe care furnizorii de servicii de comunicații electronice trebuie să le includă în facturile detaliate transmise, la cerere, utilizatorilor finali (C).

A. Informarea prin mijloacele proprii ale furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului

Prezentul proiect de decizie stabilește condițiile și modalitatea de publicare a informațiilor în cazul ofertelor comerciale referitoare la servicii de telefonie destinate publicului, la servicii de acces la internet destinate publicului, la retransmisia serviciilor de programe audiovizuale, precum și la condițiile în care trebuie să se realizeze informarea precontractuală a utilizatorilor finali la momentul contractării unui sau mai multor servicii de comunicații electronice destinate publicului, în scopul luării unei decizii corecte și informate. De asemenea, anumite categorii de informații trebuie făcute publice indiferent de momentul la care se află utilizatorul în relația sa cu furnizorul de servicii de comunicații electronice, de exemplu, înainte de contractare, pe parcursul derulării relației contractuale sau în situația în care, fără a avea neapărat intenția de a contracta serviciul la momentul respectiv, este interesat de o anumită ofertă comercială a furnizorilor.

Aceste obligații de informare vor incumba tuturor furnizorilor de servicii de comunicații electronice, în condițiile stabilite de proiectul de decizie.

1. Obligația furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului de a informa utilizatorii finali prin intermediul paginilor proprii de internet

Având în vedere rolul major pe care îl joacă în prezent serviciile de acces la internet și interesul crescut al publicului pentru obținerea de informații prin intermediul paginilor de internet în România, Autoritatea a stabilit o mare parte a obligațiilor de informare ținând cont de această evoluție a societății.

Astfel, furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului care au pagini proprii de internet au obligația de a publica pe propria pagină cel puțin informațiile care se regăsesc menționate în art. 5 alin. (2) și (3) și în Anexa nr. 1 la prezentul proiect de decizie. Informațiile din Anexa menționată conțin, în mare parte, informațiile existente în Anexa nr. 1 la Decizia nr. 77/2009, adaptându-le în același timp pentru a ține cont atât de evoluțiile legislative, cât și de cele de pe piață. Ca și până în prezent, acestea sunt detaliate pentru fiecare categorie de servicii de comunicații electronice destinate publicului: servicii de telefonie, acces la internet și retransmisie a programelor audiovizuale.

De asemenea, anumite cerințe de formă sunt prevăzute pentru redactarea și prezentarea informațiilor pe care furnizorii au obligația de a le pune la dispoziția publicului potrivit proiectului de decizie, indiferent de mijlocul prin care acestea sunt prezentate publicului; informațiile trebuie să fie accesibile, detaliate, corecte, inteligibile, relevante și prezentate într-o manieră care să permită utilizatorilor parcurgerea cu ușurință a acestora. Ca un element de noutate, caracterele cu care sunt redactate informațiile pe care furnizorii trebuie să le publice pe propriile pagini de internet trebuie să fie lizibile, iar culoarea fontului utilizat trebuie să contrasteze cu cea a fondului.

• **Informarea prevăzută de dispozițiile art. 5 alin. (2) și (3) și Anexa nr. 1 și modalitatea de punere la dispoziția utilizatorilor finali a informațiilor din oferta comercială**

În urma analizei paginilor de internet ale furnizorilor a reieșit faptul că informațiile necesare pentru ca utilizatorul să aleagă în cunoștință de cauză sunt prezentate în secțiuni diferite, care nu sunt ușor de accesat de utilizatorii finali, ceea ce nu le permite acestora să își exercite drepturile de care se bucură sau să facă o alegere informată. De asemenea, anumite categorii de informații lipsesc sau sunt prezentate în secțiuni greu de identificat pe pagina de internet.

Având în vedere aspectele menționate mai sus, precum și importanța unei informări corecte și complete a utilizatorului, ANCOM consideră că prezentarea structurată a informațiilor pe paginile de internet ale furnizorilor, pe mai multe niveluri de detaliu, asigură atingerea scopului de protejare a drepturilor utilizatorilor și de creare a tuturor premiselor pentru a realiza o alegere informată. Ținând cont că un echilibru între cantitatea prea mare sau insuficientă de informație oferită utilizatorilor este dificil de atins, ANCOM consideră că informarea pe mai multe niveluri de detaliu asigură acest echilibru și evită aglomerarea utilizatorului cu prea multă informație, asigurându-i cantitatea necesară de informație la momentul la care acesta are nevoie. Metoda prezentării informațiilor pe mai multe niveluri de detaliu este una dintre metodele recomandate și de BEREC⁶ pentru asigurarea transparenței.

Având în vedere aceste considerente, un element de noutate față de reglementarea anterioară îl reprezintă impunerea în sarcina furnizorilor a obligației de a include, în cazul fiecărui plan tarifar în parte, la prima accesare și în cadrul primei descrieri, a unor informații minime menționate la art. 5 alin. (2) din prezentul proiect de decizie, constând în:

- denumirea, caracteristicile și contravaloarea planului tarifar;
- durata sau, dacă este cazul, variantele de durate minime contractuale propuse pentru planul tarifar respectiv;
- precizarea dacă există limitări ale serviciilor, aplicațiilor sau traficului, acolo unde astfel de limitări sunt permise de lege;
- existența anumitor praguri stabilite de furnizor dincolo de care este limitată sau condiționată utilizarea resurselor contractate de abonat, precum și consecințele depășirii acestor limite. De exemplu, este cazul limitelor de trafic (2GB, 3 GB etc) care, odată atinse, determină fie scăderea vitezei transferului de date, fie plata traficului care depășește aceste limite;
- în cazul serviciilor de acces la internet, valoarea maximă a vitezei de download și de upload, precum și a vitezei minime garantate, dacă o astfel de valoare este oferită; în cazul în care nu există o viteză minimă garantată se va preciza acest lucru.

Având în vedere că, astfel cum a reieșit și din studiul realizat pentru Comisia Europeană amintit mai sus, elementele care îl determină pe utilizatorul final să ia o decizie și să aleagă o ofertă de servicii de comunicații în defavoarea alteia sunt în primul rând prețul serviciilor și calitatea acestora, ANCOM a considerat că este necesar ca informațiile de la art. 5 alin. (2) să apară în prima descriere a fiecărui plan tarifar, fiind cele din care trebuie să fie alcătuit rezumatul planului tarifar, urmând ca restul informațiilor legate de serviciile de comunicații electronice, prezentate în Anexa nr. 1 pct. A, care contribuie la informarea corectă și completă a utilizatorului, să se regăsească în cadrul aceleiași secțiuni sau la cel mult un click distanță de acest rezumat. Trimiterea către informațiile din Anexa nr 1 pct. A trebuie să reprezinte următorul pas pe care îl urmează utilizatorul după ce a consultat rezumatul ofertei, și nu doar una dintre opțiunile pe care le poate urma după ce a consultat informațiile de la art. 5 alin. (2).

Informațiile de la art. 5 alin. (2) conțin cele mai importante informații pentru utilizator, având și rolul de a spori comparabilitatea ofertelor din portofoliul furnizorilor.

Cu privire la Anexa nr. 1 din prezentul proiect de decizie, precizăm că din motivele arătate mai sus, informațiile care se regăseau în Anexa nr. 1 la Decizia președintelui ANC nr. 77/2009 au fost împărțite în două categorii, reprezentând cele două părți ale Anexei nr. 1 din actualul proiect de decizie. Astfel, în plus față de informațiile de la art. 5 alin. (2) și (3) și din Anexa nr. 1 pct. A, furnizorii

⁶ „BEREC Guidelines on Transparency in the scope of Net Neutrality: Best practices and recommended approaches”.

vor fi obligați să publice pe paginile proprii de internet informațiile din Anexa nr. 1 pct. B, având în vedere că acestea permit o descriere detaliată a serviciilor de comunicații electronice și a condițiilor în care acestea sunt furnizate, precum și a unor elemente importante care îl informează corect pe utilizator. De altfel, majoritatea acestor informații se regăsesc deja pe paginile de internet ale furnizorilor, dar este necesară o ordonare și o structurare a lor, astfel încât utilizatorii finali să poată compara cu ușurință ofertele de servicii de comunicații electronice.

În sfârșit, având în vedere că există o serie de furnizori care nu au pagini proprii de internet, acesta fiind, de regulă, cazul furnizorilor cu un număr redus de abonați, în cazul acestora, pentru a asigura informarea corespunzătoare a abonaților și a publicului, informațiile de interes vor fi puse la dispoziție la cerere și vor conține cel puțin informațiile de la art. 5 alin. (2) și (3) și din Anexa nr. 1 pct. A, în format tipărit sau, dacă utilizatorul este de acord, pe suport durabil.

În ceea ce privește modalitatea de punere la dispoziție a informațiilor din Anexa nr. 1 și din art. 5 alin. (2) și (3) din proiectul de decizie, ANCOM nu a realizat schimbări majore față de varianta în vigoare a Deciziei nr. 77/2009. Astfel, potrivit art. 7 alin. (1), informațiile menționate anterior vor fi puse la dispoziția publicului, cumulativ, prin:

- a) afișarea informațiilor pe paginile proprii de internet;
- b) furnizarea în mod gratuit, la cerere, a unor informații punctuale solicitate de o persoană interesată de ofertele de servicii de comunicații electronice destinate publicului, verbal sau, dacă se solicită astfel, în formă tipărită sau în formă electronică;
- c) furnizarea, la cerere, a unor informații punctuale solicitate de o persoană interesată de ofertele de servicii de comunicații electronice destinate publicului, prin intermediul serviciului de relații cu clienții, disponibil cel puțin 56 de ore pe săptămână la un număr de telefon indicat de furnizor.

Singura diferență constă în faptul că, la cererea utilizatorului, furnizorul va pune la dispoziția acestuia informații punctuale, fapt ce evită situația în care furnizorul ar fi putut fi obligat să ofere informații despre totalitatea planurilor tarifare din oferta comercială, de exemplu.

• **Neutralitatea rețelilor**

În ceea ce privește neutralitatea internetului, menționăm că raportul Organismului autorităților europene de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice „BEREC Guidelines on Transparency in the scope of Net Neutrality: Best practices and recommended approaches⁷” tratează problema transparenței cu privire la tehnicile de management al traficului utilizate de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, precum și cu privire la eventualele derogări de la principiul neutralității internetului și stabilește principiile și cerințele de care trebuie să țină cont autoritățile naționale de reglementare la momentul stabilirii unei politici de transparență cu privire la managementul traficului.

Ținând cont de recomandările din raport, precum și de plângerile primite de Autoritate de la utilizatorii finali referitoare la acest subiect, ANCOM a considerat că este necesară introducerea anumitor obligații de transparență în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului. De asemenea, introducerea unor obligații de transparență cu privire la acest subiect este cu atât mai necesară cu cât transparența este unul dintre elementele-cheie pe care Directivele europene din anul 2009 le-au prevăzut pentru asigurarea neutralității internetului.

Astfel, potrivit prevederilor art. 5 alin. (2) din actualul proiect de decizie, în cadrul paginilor de internet unde apare prima descriere a fiecărui plan tarifar, astfel cum recomandă și BEREC în raportul amintit, furnizorii vor trebui să includă precizarea dacă există limitări sau blocări aplicate anumitor tipuri de trafic sau ale accesului ori utilizării anumitor servicii sau aplicații, acolo unde astfel de limitări sunt permise de lege, precum și informații referitoare la existența anumitor praguri stabilite de furnizor dincolo de care este limitată sau condiționată utilizarea resurselor contractate de abonat. În cazul în care există astfel de limitări, la un click distanță de această precizare se vor regăsi informațiile

⁷ http://berec.europa.eu/doc/berec/bor/bor11_67_transparencyguide.pdf

detaliat din Anexa nr. 1A pct. II 12, precum și un link direct către procedurile de management al traficului și politica de utilizare a serviciilor.

Informațiile pe care furnizorii trebuie să le pună la dispoziția utilizatorilor finali potrivit Anexei nr. 1A, pct. II 12, constau în precizarea serviciilor, aplicațiilor, traficului și/sau conținutului limitat, blocat sau cărora li se aplică tratament preferențial (de exemplu, tipurile de trafic prioritizat sau conținutul/tipul de trafic sau aplicații cărora li se aplică tarif zero sau condiții preferențiale etc.), însoțită de descrierea detaliată a condițiilor care afectează accesul sau utilizarea acestor servicii, aplicații, trafic și/sau conținut, acolo unde astfel de practici sunt permise de lege și a efectelor pe care acestea le au asupra utilizării serviciului, aplicațiilor și/sau conținutului.

În ceea ce privește trimiterea către pagina unde se regăsesc procedurile de management al traficului și politica de utilizare a serviciilor, precizăm că trimiterea către aceste din urmă informații poate fi intitulată, de exemplu, „managementul traficului și politica de utilizare a serviciilor”. Exemple concrete de informații și categorii de informații referitoare la managementul traficului care trebuie făcute publice se regăsesc în raportul BEREC amintit mai sus.

În cazul în care astfel de limitări nu există, informațiile referitoare la managementul traficului și la politica de utilizare a serviciilor, menționate în cuprinsul art. 5 alin. (3), vor fi consultate printr-un link direct, cu o denumire sugestivă, ce pornește de pe pagina de internet unde se regăsesc informațiile din Anexa nr. 1 pct. A.

Trimiterea către informațiile referitoare la managementul traficului și la politica de utilizare a serviciilor va fi vizibilă și se va regăsi într-un loc ușor accesibil pentru utilizatori.

De asemenea, și înainte de încheierea unui contract, personalul de vânzări de la punctele de lucru va trebui să informeze viitorul abonat despre serviciile, aplicațiile și/sau traficul limitat sau blocat, acolo unde astfel de limitări sau blocări sunt permise de lege, precum și cu privire la efectele acestor blocări sau limitări asupra experienței utilizării serviciului și/sau a aplicațiilor, dacă este cazul, precum și despre existența anumitor praguri dincolo de care este limitată sau condiționată utilizarea resurselor contractate de utilizatorul final, precum și privind consecințele depășirii pragurilor.

• Documentele care alcătuiesc contractul ce urmează a fi încheiat cu utilizatorii finali

Un element de noutate pentru furnizorii de servicii de acces la internet și de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale care au pagini proprii de internet este obligația de a afișa pe pagina principală a propriului site, la loc ușor vizibil, un link direct către contractul cadru și condițiile de furnizare a serviciilor pentru care plata se realizează în avans și reținerea acestora la cererea oricărei persoane, în mod gratuit în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, pe suport durabil. Alternativ, furnizorii de servicii de comunicații electronice care nu au pagini de internet vor oferi, la cerere, un exemplar din contractul cadru și din condițiile de furnizare a serviciilor.

Referitor la publicarea contractului cadru și a condițiilor de furnizare a serviciilor pe pagina de internet, precizăm că link-ul către aceste documente trebuie să aibă o denumire sugestivă. Astfel, un link intitulat „termeni legali” sau „documente” nu poate fi considerat ca îndeplinind cerințele acestui articol. De altfel, analiza paginilor de internet ale furnizorilor de servicii de comunicații electronice realizată de ANCOM a fost cea care a determinat impunerea acestei obligații, având în vedere că trimiterile la contractul cadru nu sunt sugestive, acesta fiind dificil de găsit de către utilizatori. Având în vedere importanța cunoașterii clauzelor contractuale înainte de contractare, ANCOM a introdus obligația de a avea un link către contractul cadru și condițiile de furnizare a cartelelor preplătite și în secțiunea ce conține informațiile prevăzute în Anexa nr. 1 pct. A.

Tot referitor la contractul cadru, precizăm că prin această noțiune înțelegem totalitatea documentelor care alcătuiesc contractul ce va fi încheiat cu utilizatorul final. Prin urmare, pe pagina de internet a furnizorilor vor trebui să se regăsească toate documentele care alcătuiesc contractul, indiferent de denumirea acestora, de exemplu, *termeni și condițiile generale*, *broșură privind furnizarea serviciilor*, *clauze contractuale de bază*, *clauze contractuale principale* etc., atâta timp cât

acestea fac parte din contractul ce urmează a fi încheiat cu utilizatorul final. De asemenea, toți furnizorii de servicii de comunicații electronice vor trebui să înmâneze utilizatorilor, la cerere, toate documentele care alcătuiesc contractul cadru. În ceea ce privește cartelele preplătite, prin sintagma „*condiții de furnizare a cartelelor preplătite*” înțelegem toate documentele care alcătuiesc contractul privind furnizarea serviciilor de comunicații electronice a căror plată se realizează în avans (de exemplu, *termeni și condiții generale, broșura de tarife și servicii* etc).

• ***Obligația de a realiza și de a menține o arhivă cu planurile tarifare, contractele cadru și condițiile de furnizare a serviciilor care nu mai sunt în vigoare***

Având în vedere petițiile primite de ANCOM referitoare la faptul că abonații, în special abonații deținători de cartele preplătite, care au activat și utilizează planuri tarifare care nu mai sunt în vigoare, nu mai au acces la tarifele aplicabile acestora, ANCOM a considerat că este necesar și, în același timp, ușor de realizat de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului care au pagini proprii de internet, o arhivă pe propria pagină de internet, cu planurile tarifare care nu mai sunt în vigoare și care mai sunt utilizate de abonați, cu indicarea perioadei de valabilitate a acestora și a informațiilor minime din Anexa nr. 2 la proiectul de decizie. Alternativ, furnizorii care nu au pagini proprii de internet au obligația de a oferi, la cerere, pe hârtie ori, dacă utilizatorul final acceptă astfel, pe suport durabil, planurile tarifare care nu mai sunt în vigoare, dar care mai sunt utilizate de abonați.

Aceleași considerente au determinat și impunerea, în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice care au pagini proprii de internet, a obligației de a realiza și menține o arhivă, cu o denumire sugestivă, care să conțină contractele cadru privind furnizarea serviciilor de comunicații electronice destinate publicului și condițiile de furnizare a serviciilor, cu indicarea perioadei de valabilitate a acestora.

• ***Acoperirea geografică a serviciilor furnizate***

Având în vedere importanța pentru abonat a calității serviciilor, precum și a furnizării acestora în aria de acoperire în care acesta își desfășoară activitatea, furnizorii care au pagini proprii de internet vor avea obligația de a crea, într-un loc ușor accesibil, o secțiune pe site-ul propriu prin intermediul căreia să detalieze cel puțin acoperirea geografică de tip *outdoor* a serviciilor de comunicații electronice destinate publicului pe care le furnizează, pe categorii de servicii de comunicații electronice (telefonie fixă, mobilă, internet etc.) și de tehnologii utilizate (de exemplu, 2G, 3G, 4G etc.), cu precizarea localităților unde există acoperire. ANCOM a observat că astfel de hărți există deja pe paginile de internet ale furnizorilor, dar gradul de detaliu și precizia acestora ar trebui să fie îmbunătățite pentru a-și putea atinge scopul de informare corectă a utilizatorilor finali.

2. Obligația de informare precontractuală a utilizatorilor finali

Obligația de informare precontractuală a utilizatorilor finali nu este una nouă, regăsindu-se în prezent și în Decizia președintelui ANC nr. 77/2009 însă, pe baza experienței acumulate, precum și pe baza rezultatelor studiului amintit mai sus, realizat pentru Comisia Europeană, ANCOM a decis că este necesară suplimentarea sau detalierea anumitor informații care sunt esențiale pentru utilizator în scopul realizării unei alegeri informate.

Astfel, furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului vor avea obligația să se asigure că personalul de vânzări de la punctele de lucru unde se oferă servicii de comunicații electronice pe bază de abonament, comunică și, la cerere, înmânează utilizatorului final, în scris sau, dacă utilizatorul este de acord, pe suport durabil, înainte de contractarea unui sau mai multor servicii de comunicații electronice destinate publicului, anumite informații relevante pentru alegerea serviciului și încheierea contractului de servicii de comunicații electronice.

Informațiile precontractuale care trebuie furnizate utilizatorului se referă la denumirea și caracteristicile planului tarifar ales, cu menționarea serviciilor și resurselor (minute, SMS-uri, volum de trafic etc.) incluse în planul tarifar respectiv și, dacă este cazul, echipamentele achiziționate împreună cu serviciile, precum și discount-urile, bonusurile și extraopțiunile de care beneficiază utilizatorul final la contractarea planului tarifar respectiv; data intrării în vigoare a planului tarifar care urmează să fie contractat și, dacă este cazul, informații privind alocarea proporțională a resurselor din abonament în anumite situații – cum ar fi, de exemplu, cazul primei și ultimei luni de contractare a serviciilor; contravaloarea planului tarifar, prețul echipamentelor închiriate sau achiziționate împreună cu serviciul, dacă este cazul, precum și eventuale alte taxe pe care trebuie să le plătească utilizatorul final și care sunt cunoscute și/sau determinabile la momentul contractării serviciilor; termenul maxim și condițiile de conectare/instalare a serviciilor, inclusiv tariful aferent, dacă este cazul; durata minimă a contractului, dacă este cazul, precum și condițiile de încetare a contractului înainte de termen și penalitățile aplicabile, dacă este cazul; în cazul contractării unui serviciu de acces la internet, informații privind valoarea vitezei maxime de download și de upload, a vitezei minime garantate dacă o astfel de valoare este oferită; dacă o astfel de viteză nu este garantată, se va preciza acest lucru; specificarea serviciilor, aplicațiilor și/sau a traficului limitat sau blocat, acolo unde astfel de limitări sau blocări sunt permise de lege, precum și cu privire la efectele acestor blocări sau limitări asupra experienței utilizării serviciului și/sau a aplicațiilor, dacă este cazul; informații privind existența anumitor praguri dincolo de care este limitată sau condiționată utilizarea resurselor contractate de utilizatorul final, precum și privind consecințele depășirii acestor praguri, dacă este cazul; informații privind eventuale restricții legate de utilizarea echipamentului terminal, precum și despre modul în care acestea pot fi înlăturate, dacă este cazul; în cazul serviciului de telefonie ce utilizează tehnologia voice over IP (VOIP), precizări asupra eventualelor diferențe sau limitări, datorate soluției tehnice prin care este furnizat acest serviciu, la care se pot aștepta abonații, inclusiv în ceea ce privește posibilitatea de a apela numărul unic pentru urgențe 112; numărul minim de canale incluse în abonamentul ales, în cazul în care serviciul contractat constă în retransmisia serviciilor de programe media audiovizuale liniare, precum și lista cu programele retransmise, în format tipărit sau pe suport durabil; în cazul furnizării mai multor servicii de comunicații electronice furnizate pe aceeași legătură fizică, menționarea efectelor pe care utilizarea acestora le poate avea asupra calității utilizării serviciului de acces la internet. În această din urmă situație poate fi cazul, de exemplu, al serviciului IPTV – serviciu specializat - care poate influența calitatea serviciului de acces la internet, în cazul în care ambele servicii sunt utilizate de abonat în același timp.

3. Obligația de a pune la dispoziția publicului o procedură de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali

Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali asigură respectarea drepturilor utilizatorilor în relația contractuală cu furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali trebuie să fie pusă la dispoziția publicului în mod cumulativ prin următoarele mijloace: furnizarea în mod gratuit, la cerere, la toate punctele de lucru care oferă servicii de comunicații electronice destinate publicului pe bază de abonament, a unui exemplar tipărit al Procedurii; afișarea Procedurii pe propriul site, în cazul furnizorilor care dețin o pagină proprie de internet; la momentul încheierii contractului pentru furnizarea de servicii de comunicații electronice destinate publicului, utilizatorului final îi va fi înmănat un exemplar tipărit al Procedurii.

Informațiile care trebuie să se regăsească în conținutul Procedurii se referă la: modalitățile prin care utilizatorul final poate înainta o reclamație (telefon, fax, poștă electronică, serviciu poștal) cu indicarea numerelor de telefon/fax, cel puțin a unei adrese stabilite în acest scop însoțite, dacă este cazul, de adresa paginii de internet a furnizorului unde se regăsește lista cu celelalte locații unde se pot depune reclamații, precum și termenul în care aceasta va fi înregistrată; denumirea, adresa și

programul de lucru pentru primirea și înregistrarea reclamațiilor; termenul maxim pentru depunerea reclamației, dacă este cazul; termenul maxim de soluționare a reclamațiilor sau, dacă este cazul, pentru fiecare categorie de reclamații, precum și data de la care se calculează acest termen, indiferent de mijloacele de transmitere a acestora; despăgubirile aplicabile în cazul nerespectării termenului de soluționare a reclamației; termenul maxim de remediere a deranjamentelor, data de la care acesta se calculează, precum și despăgubirile aplicabile în cazul nerespectării termenului de remediere a deranjamentelor; termenul și modalitățile prin care utilizatorul final este informat cu privire la rezultatul demersurilor efectuate de furnizor pentru soluționarea reclamației sale; informația privind posibilitatea utilizatorului final de a se adresa la ANCOM sau de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor, în cazul în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă cu furnizorul; de asemenea, se va indica posibilitatea utilizatorului final de a se adresa instanței competente.

Dispozițiile din Decizia președintelui ANC nr. 77/2009 referitoare la procedura de soluționare a reclamațiilor nu au fost modificate în mod substanțial, fiind introduse doar câteva informații suplimentare pe care ar trebui să le conțină aceasta. Noutatea este dată de faptul că, la fel ca și în cazul altor obligații impuse prin proiectul de decizie, obligațiile referitoare la procedura de soluționare a reclamațiilor vor incumba tuturor furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

4. Obligația referitoare la notificarea prin care furnizorii informează abonații despre intenția de a modifica unilateral contractul

Având în vedere experiența dobândită de ANCOM în ceea ce privește protejarea drepturilor și intereselor utilizatorilor care încheie contracte de servicii de comunicații electronice destinate publicului și ținând cont de dinamica ofertelor comerciale ale furnizorilor, prin prezentul proiect de decizie, Autoritatea dorește ca utilizatorii să fie corect informați despre intenția furnizorului de a modifica unilateral contractul având ca obiect furnizarea de servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

Potrivit dispozițiilor art. 51 alin. (7) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, în toate cazurile în care contractul încheiat prevede pentru furnizor posibilitatea modificării unilaterale, acesta este obligat să notifice în avans abonatul cu privire la intenția sa și la modificările pe care urmează să le efectueze. De asemenea, potrivit alin. (8) și (9) ale aceluiași articol, notificarea se va realiza prin mijloace care să asigure transmiterea acesteia către fiecare abonat, iar în cuprinsul notificării se va prevedea expres dreptul abonatului de a denunța unilateral contractul în condițiile prevăzute la alin. (7).

Ținând cont de aceste prevederi, precum și de cele ale alin. (10) al art. 51, care permit ANCOM să stabilească formatul și modalitățile de transmitere a notificării privind intenția de a modifica unilateral contractul în cazul în care consideră că furnizorii nu implementează în mod corespunzător prevederile art. 51 alin. (7)-(9), ANCOM a stabilit, prin prezentul proiect de decizie, anumite cerințe de formă pe care trebuie să le îndeplinească notificarea. Acest demers a fost determinat de plângerile primite din partea utilizatorilor finali care au reclamat diverse aspecte legate de modul în care au fost notificați. ANCOM a identificat o diversitate de aspecte reclamate, referitoare fie la faptul că notificările fie nu au fost realizate prin mijloace individuale de transmitere, fie la faptul că notificarea a fost transmisă sub forma unui material publicitar din care reieșea cu greu conținutul și intenția furnizorului de a modifica unilateral contractul. De asemenea, caracterele utilizate la redactarea acesteia au fost în unele cazuri prea mici, textul fiind introdus pe factură, într-un spațiu mic, ce nu permitea citirea cu ușurință a acestuia.

Prin urmare, având în vedere problemele aduse la cunoștința Autorității de utilizatorii finali care evidențiază o implementare incorectă a dispozițiilor art. 51 alin. (7)-(9) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, precum și importanța unei notificări corecte a utilizatorilor întrucât aceasta le va permite să își exercite dreptul de denunțare unilaterală a contractului, fără penalități, în cazul în care nu sunt de acord cu modificările, prin intermediul prezentului proiect de decizie ANCOM a

încercat să remedieze deficiențele întâlnite și a stabilit anumite cerințe de formă pe care notificarea trebuie să le îndeplinească, astfel încât dreptul la denunțarea unilaterală a contractului, prevăzut de dispozițiile art. 51 alin. (7) să fie respectat și asigurat.

Astfel, notificarea va trebui să fie redactată cu un font de cel puțin 10p, care să fie în contrast cu fondul utilizat, titlul acesteia să fie sugestiv și să evidențieze caracterul unilateral al modificărilor care urmează a fi propuse de furnizor, textul notificării să fie ușor de înțeles, relevant și clar. De asemenea, ANCOM a stabilit și mijloacele de transmitere a notificării: scrisoare, fax, e-mail, SMS sau prin contul de client de pe pagina de internet a furnizorului însoțit de un SMS și/sau e-mail de avertizare cu privire la transmiterea notificării. Mijlocul ales de furnizorul de servicii de comunicații electronice destinate publicului pentru transmiterea notificării trebuie să asigure transmiterea integrală a textului acesteia, fără a face trimitere la alte surse de informare. Totodată, ANCOM a stabilit că, în cazul în care notificarea este transmisă abonaților prin poștă, de exemplu, aceasta trebuie să fie separată de orice material publicitar pentru a nu naște confuzii cu privire la conținut și pentru a putea fi citită de utilizatori, fapt ce le va permite acestora, dacă doresc, să își exercite dreptul de denunțare unilaterală a contractului, fără penalități. În cazul în care notificarea privind intenția modificării unilaterale a contractului este transmisă prin poștă electronică sau prin contul de client, subiectul mesajului transmis trebuie să reflecte faptul că este vorba despre o modificare unilaterală a contractului în corpul mesajului.

Pentru a veni în sprijinul furnizorilor, Autoritatea a propus în Anexa nr. 3 la prezentul proiect de decizie un model de notificare care poate fi utilizat de către furnizori.

5. Obligații de transparență cu privire la apelurile sau SMS/MMS către numerele din domeniul 02=09, către cele de forma 118(xyz), respectiv către cele de forma 19vx sau 19vy, unde v=5-9, din Planul național de numerotație

În ceea ce privește apelurile sau mesajele SMS/MMS prin intermediul cărora sunt furnizate servicii cu valoare adăugată (SVA), având în vedere faptul că, de regulă, sunt oferite la tarife mai mari decât tarifele asociate apelurilor naționale și transmițerii de mesaje SMS/MMS de tipul „oricine către oricine”, este necesară stabilirea unor reguli unitare destinate să asigure informarea și protecția utilizatorilor finali, independent de tipul de numerotație utilizată.

Prin Decizia președintelui ANCOM nr. 1131/2014 privind adoptarea Codului de conduită pentru utilizarea numerelor naționale scurte interne și a codurilor scurte SMS/MMS, au fost stabilite o serie de prevederi, aplicabile numerelor naționale scurte interne și a codurilor scurte SMS/MMS prin intermediul cărora se furnizează SVA, care au scopul de a proteja utilizatorii finali, în ceea ce privește următoarele aspecte:

- informarea utilizatorilor în procesul de promovare a serviciilor: anumite informații minimale despre fiecare serviciu vor trebui prezentate în toate activitățile de promovare a SVA;
- furnizarea de informații cu caracter general cu privire la SVA furnizate, cu precădere informații referitoare la tarifele practicate;
- informare la inițierea și pe parcursul furnizării serviciului: în cazul serviciilor furnizate prin intermediul apelurilor vocale este prevăzută inserarea unui mesaj de întâmpinare care informează utilizatorul cu privire la tariful aplicabil și modalitatea de aplicare, iar în cazul SVA furnizate prin SMS/MMS este prevăzut conținutul minimal al mesajelor primite de utilizatori pe parcursul procesului de comandă a serviciilor precum și modalitatea de dezactivare a serviciilor recurente la comanda utilizatorilor;

informarea utilizatorilor prin intermediul facturii detaliate, astfel încât aceștia să știe exact tipurile de servicii ce au fost tarificate- blocarea accesului la servicii, .

Față de aceste considerente și având în vedere faptul că SVA sunt furnizate și prin intermediul altor resurse de numerotație din Planul național de numerotație (PNN), adoptat prin Decizia președintelui ANCOM nr. 375/2013, este necesară stabilirea și implementarea unui cadru de reglementare unitar, pe întreaga piață SVA, în ceea ce privește informarea și protecția utilizatorilor.

Astfel, prevederile pct. 5 din anexa la Decizia președintelui ANCOM nr. 1131/2014 se vor aplica, în mod corespunzător, și în ceea ce privește apelurile sau mesajele SMS/MMS către numerele din domeniul 0Z = 09, către cele de forma 118(xyz), respectiv către cele de forma 19vx sau 19vy, unde v=5-9, din PNN.

Spre deosebire de numerele naționale scurte interne, numerele din domeniul 0Z = 09, cele de forma 118(xyz), respectiv cele de forma 19vx sau 19vy, unde v=5-9, din PNN, pot fi implementate în altă rețea publică de comunicații electronice decât rețeaua din care se inițiază apelul sau mesajele SMS/MMS, fapt ce include în acest proces un nou actor, respectiv furnizorul ce oferă accesul abonaților proprii la SVA furnizate, în altă rețea, prin intermediul respectivelor numere.

Aceste prevederi trebuie respectate de către toți actorii ce intervin pe lanțul de furnizare a SVA. În aceste condiții, furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice, le revine responsabilitatea respectării și implementării condițiilor de utilizare specifice, atât în ceea ce privește furnizarea de SVA prin intermediul resurselor de numerotație ce le-au fost alocate prin licența de utilizare a resurselor de numerotație (LURN), cât și a SVA furnizate prin intermediul rețelilor și serviciilor de comunicații electronice furnizate de terți. În baza relațiilor contractuale ce asigură lanțul de furnizare a SVA, aceste prevederi legale sunt opozabile și persoanelor care furnizează serviciul de conținut, în măsura în care aceștia furnizează SVA prin intermediul respectivelor resurse de numerotație, asigurate de către furnizorul de rețele și/sau servicii de comunicații electronice destinate publicului, titular al licenței de utilizare a resurselor de numerotație.

În acest sens, furnizorul în rețeaua căruia sunt implementate numerele din domeniul 0Z = 09, cele de forma 118(xyz), respectiv cele de forma 19vx sau 19vy, unde v=5-9, din PNN, are obligația de a depune toate diligențele pe lângă furnizorul SVA pentru ca acesta să asigure în activitățile sale de promovare a SVA informații corecte și clare privind tarifele aferente apelurile sau mesajele SMS/MMS pentru accesarea respectivelor SVA, precum și modalitățile de tarificare aplicabile. De asemenea, același furnizor are obligația de a transmite, către utilizatorii finali, mesajele prevăzute la pct. 5.3, 5.4 din anexa la Decizia președintelui ANCOM nr. 1131/2014, cu respectarea informațiilor minime pe care actul normativ mai sus precizat le dispune.

În același timp, prin natura lor, unele dintre obligațiile prevăzute de art. 14 nu pot fi îndeplinite exclusiv de către titularii dreptului de utilizare a numerelor respective (dobândit fie prin acordarea unei licențe, fie prin procedura de transfer direct între furnizori stabilită prin cap. V din Decizia președintelui ANCOM nr. 376/2013 privind procedura de solicitare și emitere a licențelor de utilizare a resurselor de numerotație), fiind specifice relației contractuale dintre furnizorul de servicii de comunicații electronice și abonatul său, în această categorie intrând informarea utilizatorilor prin intermediul facturii detaliate, precum și informarea, pe pagina proprie de internet și prin serviciul de relații cu clienții, cu privire la tarife și alte condiții specifice, aplicabile propriilor abonați pentru accesul la SVA furnizate în alte rețele publice de comunicații electronice.

Prevederile pct. 5 din anexa la Decizia președintelui ANCOM nr. 1131/2014 intră în vigoare, potrivit dispozițiilor art. 2 din același act normativ, la data de 27 august 2015. Având în vedere că asigurarea conformității cu aceste dispoziții necesită o serie de activități suplimentare, care nu pot fi realizate imediat, același termen de intrare în vigoare se va aplica și în cazul apelurilor sau mesajelor SMS/MMS către numerele din domeniul 0Z = 09, către cele de forma 118(xyz), respectiv cele de forma 19vx sau 19vy, unde v=5-9, din PNN.

B. Informarea prin intermediul ANCOM

Complexitatea pachetelor și a schemelor tarifare oferite utilizatorilor finali (planuri tarifare multiple, tarife pentru apeluri diferite în rețea/în afara rețelei, către rețele mobile/către rețele fixe, în orele de vârf/în afara orelor de vârf, în funcție de destinație, către numere favorite etc.), pe fondul creșterii considerabile a numărului de furnizori și a ofertelor existente pe piață pe parcursul ultimilor ani, face ca utilizatorii să se confrunte tot mai mult cu dificultatea adoptării unor decizii informate

privind alegerea furnizorului sau a pachetului tarifar optim, adecvat comportamentului lor de consum. Utilizatorii finali trebuie să facă față unui volum de informație adesea excesiv din cauza abundenței unor detalii neesențiale sau menite să inducă în eroare și, deci, insuficient din punct de vedere calitativ pentru a permite adoptarea unei decizii informate.

Având în vedere aceste considerente, în anul 2013 ANCOM a pus la dispoziția publicului aplicația interactivă (disponibilă pe internet la www.veritel.ro) care oferă informații comparative privind tarifele și condițiile oferite de furnizorii principalelor trei tipuri de servicii de comunicații electronice destinate publicului – telefonie mobilă, telefonie fixă și acces la internet. Această aplicație permite introducerea de către utilizator a unui set de opțiuni de consum și efectuează o analiză comparativă a ofertelor existente pe piață (introduse în baza de date a aplicației), urmând să returneze un clasament al celor mai avantajoase planuri tarifare din punctul de vedere al prețului, care corespund opțiunilor exprimate de utilizator.

Astfel, având în vedere că experiența acumulată de ANCOM până în prezent nu a revelat necesitatea acordării unui termen mai mare, precum și faptul că furnizorii pot transmite ANCOM ofertele înainte de intrarea în vigoare a acestora sau a modificărilor aduse la oferte, în cazul în care furnizorii lansează o ofertă comercială, o modifică pe cea existentă sau lansează o ofertă promoțională cu termen scurt de valabilitate, informațiile corespunzătoare pentru fiecare categorie de servicii vor trebui introduse în aplicație în termen de maximum 2 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a ofertelor sau a modificării acestora. Informațiile introduse în aplicație vor fi publicate pe pagina de internet www.veritel.ro numai după verificarea lor de către ANCOM.

Modalitatea în care ofertele comerciale se transmit ANCOM este cea a înscrisului în formă electronică, căruia i s-a încorporat, atașat ori i s-a asociat logic o semnătură electronică extinsă, bazată pe un certificat calificat nesuspendat sau nerevocat la data transmiterii și generată cu ajutorul unui dispozitiv securizat de creare a semnăturii electronice.

De asemenea, furnizorii sunt obligați să precizeze perioada de valabilitate (data intrării în vigoare a ofertei și data expirării ofertei) și orice condiții ce afectează ofertele lor comerciale, cu respectarea formatului stabilit de ANCOM.

C. Informațiile cuprinse în facturile detaliate emise de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului

Facturile detaliate emise de furnizori vor include informații pentru toate cele trei servicii de comunicații electronice destinate publicului – servicii de telefonie, servicii de acces la internet și retransmisia serviciilor de programe audiovizuale. Facturile detaliate se eliberează la cererea abonaților, indiferent de calitatea de persoană fizică sau juridică a abonatului și de modalitatea de plată a serviciilor. Pentru serviciile de telefonie și acces la internet, informațiile pe care furnizorii trebuie să le includă în facturile detaliate nu au fost modificate substanțial în prezentul proiect de decizie, fiind aduse doar câteva precizări, în special în cazul serviciului de acces la internet. În plus, proiectul de decizie include categoriile de informații pe care trebuie să le conțină facturile în cazul retransmisiei serviciilor de programe audiovizuale.

V. Concluzii

Având în vedere prevederile art. 61 alin. (1) din Legea nr. 24/2000 privind normele de tehnică legislativă pentru elaborarea actelor normative, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și faptul că măsurile și obligațiile propuse prin prezentul proiect de decizie afectează cea mai mare parte a Deciziei președintelui ANC nr. 77/2009, rezultă că se impune abrogarea totală a Deciziei președintelui ANC nr. 77/2009 și adoptarea unui nou act normativ, reprezentat de actualul proiect de decizie.

De asemenea, având în vedere că obligațiile impuse prin prezentul proiect de decizie presupun, în marea lor majoritate, modificări aduse paginilor proprii de internet ale furnizorilor de servicii de comunicații, exceptând prevederile art. 14 din proiectul de decizie, ANCOM consideră că un termen de 120 de zile de la data publicării deciziei în Monitorul Oficial este suficient pentru implementarea măsurilor dispuse.

În concluzie, ținând cont de considerentele expuse anterior, considerăm că măsurile care fac obiectul proiectului de decizie supus consultării publice sunt necesare și adecvate și nu impun un efort disproporționat sau nejustificat în sarcina furnizorilor de comunicații electronice, având în vedere că obținerea de către utilizatorii finali a unor informații corecte, complete, relevante și comparabile cu privire la disponibilitatea, calitatea, diversitatea și tarifele serviciilor furnizate pe piață la un moment dat este o condiție indispensabilă pentru asigurarea anumitor drepturi ale utilizatorilor, inclusiv pentru asigurarea unei informări corecte și complete.

Astfel cum am arătat și mai sus, 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 deoarece le permite acestora să realizeze evaluări și comparații între oferte și să aleagă, astfel, în cunoștință de cauză, oferta care le servește cel mai bine interesele, dar și să își exercite anumite drepturi deja conferite de legislația în vigoare.