

SINTEZA OBSERVAȚIILOR

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

Perioada de consultare pentru proiectul deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali (denumit în continuare „Proiectul”), publicat pe pagina de internet a ANCOM la data de 6 noiembrie 2014, a expirat la data de 8 decembrie 2014.

Proiectul are ca scop modificarea și completarea obligațiilor de informare ce incumbă furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului și furnizorilor de rețele publice de comunicații electronice, conținute în prezent în Decizia președintelui ANC nr. 77/2009 privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, cu modificările și completările ulterioare (denumită în continuare Decizia nr. 77/2009).

Din cauza modificărilor importante aduse Deciziei nr. 77/2009, începând cu data intrării în vigoare a acestui proiect, Decizia nr. 77/2009 va fi abrogată și înlocuită de prezentul proiect de decizie.

Proiectul conține un set minim de informații care trebuie aduse la cunoștința utilizatorilor finali, precum și mijloacele prin care aceste informații vor fi comunicate utilizatorilor. O mare parte dintre acestea era deja conținută în Decizia nr. 77/2009, dar, și ca urmare a suplimentării informațiilor din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată, cu modificări și completări, de Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare, a fost necesară actualizarea și restructurarea informațiilor astfel încât acestea să răspundă realității pieței de comunicații electronice din România și nevoilor actuale ale utilizatorilor finali.

De exemplu, ca o noutate, proiectul stabilește obligații de informare a utilizatorilor finali în sarcina tuturor furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului, și nu doar în sarcina furnizorilor de telefonie, cum era cazul până în prezent, având în vedere dispozițiile din Secțiunea 1, Capitolul II din Decizia nr. 77/2009 .

De asemenea, având în vedere sesizările primite de ANCOM din partea utilizatorilor finali, precum și problemele identificate, Autoritatea a stabilit prin prezentul proiect și formatul și modalitățile de transmitere a notificării privind intenția modificării unilaterale a contractului de către furnizor.

În conformitate cu prevederile 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 respectarea principiului confidențialității, în care va preciza și poziția sa față de aceste observații.

Observațiile primite de ANCOM în cursul perioadei de consultare au constat atât în observații generale, referitoare la prevederile proiectului de decizie, cât și în observații punctuale, referitoare la aspecte precise ale proiectului.

I. Observatii generale:

1. Volumul mare de informații care trebuie aduse la cunoștința utilizatorilor finali

Majoritatea respondenților a invocat volumul mare de informații care trebuie aduse la cunoștința utilizatorilor finali de către furnizori.

Un respondent a afirmat că, în studiul realizat pentru Comisia Europeană¹, se precizează că numeroși utilizatori finali din România au apreciat că le este ușor să compare ofertele puse la dispoziție de furnizori.

Un alt respondent a solicitat și reanalizarea textului deciziei inclusiv prin prisma faptului că toate informațiile care fac obiectul acesteia se regăsesc deja în contractele încheiate cu utilizatorii finali.

Referitor la volumul mare de informații conținut de proiectul de decizie, precizăm că ANCOM a preluat majoritatea informațiilor prevăzute în Decizia nr. 77/2009. O parte dintre informațiile conținute în Decizia nr. 77/2009 au fost eliminate, iar anumite informații au fost, într-adevăr, completate. Suplimentarea informațiilor s-a realizat ca urmare a evoluțiilor firești de pe piață, dar și a nevoilor de informare crescânde și mai specifice ale utilizatorilor, care au impus o completare a informațiilor care trebuie aduse la cunoștința utilizatorilor finali: informațiile referitoare la managementul traficului și la aplicațiile sau la conținutul/tipul de trafic blocate sau prioritizate, aria de furnizare a serviciilor sau ordinea de consum al resurselor etc.

Schimbarea nu rezidă însă în majorarea semnificativă a volumului de informații care trebuie puse la dispoziția publicului, ci în structurarea informației, pe diferite niveluri de detaliu, fapt ce asigură o mai mare transparență și o informare corespunzătoare a utilizatorilor finali, în funcție de nevoile acestora și de gradul lor de expertiză și de experiență în ceea ce privește utilizarea serviciilor de comunicații electronice. De asemenea, cu titlu de exemplu, înainte de încheierea unui contract, anumite informații nu trebuie aduse la cunoștința utilizatorilor finali în mod automat, ci doar acolo unde este cazul, în funcție de tipul de serviciu contractat sau de care este interesat utilizatorul final.

Mai mult, informațiile din actualul proiect de decizie sunt în mare parte deja prezente pe paginile de internet ale furnizorilor, dar în mod disparat, în locuri greu accesibile utilizatorilor finali, necesitând prin urmare o mai bună structurare care să conducă la creșterea gradului de accesibilitate. De asemenea, unul dintre instrumentele de care dispun autoritățile de reglementare pentru a asigura anumite obiective, cum ar fi acela de neutralitate a internetului, constă în asigurarea unei transparențe corecte și eficiente cu privire la anumite aspecte ce țin de managementul traficului, prin urmare, era necesară introducerea anumitor categorii de informații în acest sens.

De altfel, există studii² care sunt relevante și pentru situația de față și care au arătat că o cantitate mai mare de informații aduse la cunoștința publicului este mai utilă pentru utilizatorul final decât lipsa acestor informații, chiar dacă anumiți utilizatori nu pot înțelege toate informațiile tehnice care sunt puse la dispoziția lor.

De asemenea, cele mai multe dintre petițiile primite de ANCOM au relevat, direct sau indirect, lipsa de informare sau informarea incorectă sau incompletă a utilizatorilor finali cu privire la serviciile de

¹ Consumer market study on the functioning of the market for internet access and provision from a consumer perspective

² De exemplu, studiul condus de Universitatea din Tillburg pentru Ministerul Olandez al Afacerilor Economice a evidențiat modul în care utilizatorii finali se comportă în situații în care nu toți sunt perfect informați. Potrivit acestui studiu, chiar dacă anumite informații pot avea un caracter complex, fiind mai greu de înțeles pentru unii utilizatori, prezentarea unor informații complexe poate fi benefică pentru toți utilizatorii întrucât cei mai informați utilizatori pot rafina și pot comunica aceste informații și celor care nu au, de exemplu, o pregătire tehnică.

comunicații electronice. Pornind de la aceste petiții, ANCOM a constatat adesea că, deși multe informații erau disponibile pe site-urile furnizorilor, ele erau totuși greu accesibile utilizatorilor, având în vedere modul în care erau prezentate și structurate.

Prin urmare, considerăm că volumul de informații pe care furnizorii trebuie să îl pună la dispoziția publicului, conform prezentului proiect de decizie, nu este excesiv, acestea fiind necesare pentru ca utilizatorii finali să-și poată face o imagine cât mai clară asupra ofertelor existente pe piața serviciilor de comunicații electronice și astfel să poată realiza o alegere informată și să își exercite anumite drepturi.

Cu privire la comparabilitatea ofertelor, menționăm că, deși din studiul realizat pentru Comisia Europeană reiese că informațiile despre serviciile de comunicații electronice puse la dispoziția utilizatorilor finali și ofertele existente acum pe piață sunt în mare parte ușor de comparat, din studiul amintit reiese și lipsa sau insuficiența anumitor informații importante pentru decizia utilizatorilor de a contracta sau nu un serviciu de comunicații electronice, cum ar fi cele referitoare la managementul traficului sau la viteza serviciului de acces la internet, acoperirea serviciilor, condițiile contractuale, anumite informații tehnice sau referitoare la serviciile adiționale.

Referitor la faptul că toate informațiile care fac obiectul prezentului proiect se regăsesc deja în contractele încheiate de furnizori cu utilizatorii finali, ANCOM precizează că existența unora dintre informațiile invocate ca și clauze minime contractuale nu este o măsură suficientă care să asigure scopul prezentului proiect, respectiv acela de o informare completă a utilizatorilor finali. De altfel, scopul celor două tipuri de informare este diferit: informarea realizată prin intermediul paginilor de internet este atât una precontractuală, care va ajuta la studierea și compararea ofertelor și cristalizarea unei decizii a utilizatorilor, cât și una care va oferi suport abonatului pe tot parcursul derulării relației sale contractuale, în timp ce contractul oferă informații specifice ofertei alese de abonat și referitoare la drepturile și obligațiile concrete ale părților.

Pe de altă parte, tocmai pentru a nu crea un dezechilibru între drepturile și obligațiile furnizorilor și cele ale utilizatorilor, precum și pentru a reduce asimetria de informație, Autoritatea a apreciat că anumite informații nu pot fi cuprinse în contracte, însă acestea trebuie să se regăsească pe paginile de internet ale furnizorilor sau, după caz, în materialele informative puse de aceștia la dispoziția utilizatorilor. Exemple în acest sens ar fi: informațiile referitoare la tarifele aplicabile în roaming, informații despre mecanismele puse la dispoziția utilizatorilor pentru controlul costurilor/monitorizarea consumului, informații privind programele de fidelizare (acordarea de bonusuri, reduceri, gratuități etc.), condițiile în care se acordă și modul de utilizare a facilităților oferite, grila de programe TV inclusă într-o anumită ofertă.

Prin urmare, rezultă că nu se impune reanalizarea textului deciziei prin prisma faptului că anumite informații se regăsesc deja în contracte.

2. Costurile suplimentare semnificative, dificultăți administrative legate de punerea la dispoziție a informațiilor

Anumiți respondenți au invocat costuri suplimentare semnificative care vor fi generate de intrarea în vigoare a prezentului proiect, precum și dificultăți administrative de punere la dispoziție a informațiilor prevăzute în proiect, fără să rezulte un beneficiu efectiv pentru utilizatorii finali.

ANCOM a observat că aceste costuri și dificultăți administrative invocate nu au fost exemplificate sau estimate de furnizori în cuprinsul observațiilor lor. Cu toate acestea, pentru a răspunde problemei legate de costuri, menționăm că, spre deosebire de reglementarea curentă, ANCOM a concentrat majoritatea informațiilor care trebuie aduse la cunoștința utilizatorilor finali pe paginile de internet ale furnizorilor, având în vedere și evoluția firească a societății către astfel de medii de comunicare, ceea ce conduce la o scădere a costurilor. Tot în acest sens, ANCOM a eliminat

obligăția de a menține un afiș care cuprindea anumite informații destinate utilizatorilor finali, ceea ce va suprima costurile generate de acesta. Restul modalităților de transmitere a informațiilor (înainte de încheierea contractului, prin intermediul serviciului de relații cu clienții) erau utilizate și până în prezent, astfel încât nu se pot invoca costuri suplimentare semnificative generate de intrarea în vigoare a prezentei decizii.

În ceea ce privește beneficiile aduse utilizatorilor finali, acestea au fost explicate pe larg mai sus, precum și în expunerea de motive.

Prin urmare, ANCOM apreciază că prevederile actualului proiect de decizie sunt echilibrate și nu sunt de natură să genereze costuri suplimentare semnificative și inutile în sarcina furnizorilor legate de implementarea proiectului, obligațiile impuse prin prezentul proiect fiind necesare pentru asigurarea posibilității utilizatorilor finali de a realiza o alegere informată, precum și în scopul exercitării și garantării anumitor drepturi, astfel cum am arătat și în expunerea de motive la proiect.

3. Realizarea unui studiu de către ANCOM

Un respondent a menționat lipsa unui studiu realizat de ANCOM care să arate gradul de mulțumire a utilizatorilor finali în raport de informațiile puse la dispoziție la acest moment de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului prin ofertele comerciale.

În primul rând, revizuirea Deciziei nr. 77/2009 era necesară datorită modificărilor legislative care au extins atât 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, cât și tipurile de informații care trebuie oferite utilizatorilor finali.

În al doilea rând, probabilitatea ca eventualul studiu efectuat de ANCOM să pună în evidență aceleași probleme ca cele evidențiate de studiul realizat pentru Comisia Europeană este foarte mare.

Având în vedere cele două considerente de mai sus, ANCOM nu a estimat necesară realizarea unui alt studiu pentru a identifica problemele de pe piața de comunicații electronice din România, inclusiv pe cele care țin de transparența în relația cu utilizatorii finali.

Precizăm că studiul extensiv realizat pentru Comisia Europeană, Direcția Generală Sănătate și Consumatori poate fi utilizat cu succes și de autoritățile naționale în activitatea de reglementare sau de definire a politicilor naționale. Acesta a pus în evidență o paletă variată de probleme legate de informarea utilizatorilor. Elaborarea studiului s-a realizat pe baza informațiilor obținute despre piața de acces la internet din fiecare stat membru al Uniunii Europene prin mai multe mijloace:

- realizarea unor chestionare în toate statele membre ale Uniunii Europene, inclusiv în România;
- consultarea unor grupuri de consumatori și/sau asociații ale acestora;
- *mystery shopping*.

Astfel, Autoritatea a considerat că informațiile prezentate de studiul menționat mai sus și cele rezultate din reclamațiile primite sunt suficiente și relevante pentru identificarea necesităților de revizuire a Deciziei nr. 77/2009.

4. Observații referitoare la domeniul de aplicare a proiectului

ANCOM a primit o serie de observații referitoare la persoanele care beneficiază de obligațiile de transparență impuse prin prezentul proiect. Acestea au vizat faptul că utilizatorii finali persoane juridice de dimensiuni mari ar trebui excluse din domeniul de aplicare a proiectului, având în vedere diferențele majore față de consumatori și de persoanele juridice mici și mijlocii: putere mare de negociere, lipsa asimetriei de informație, servicii de comunicații electronice mai complexe de care beneficiază, acorduri de garantare a calității serviciului etc.

Cu privire la exceptarea persoanelor juridice mari de la aplicarea obligațiilor de transparență, precizăm că, potrivit prevederilor art. 2 alin. (1) lit. b) din proiect, prin oferta comercială, concept care antrenează majoritatea obligațiilor de transparență impuse prin prezentul proiect, se înțelege totalitatea ofertelor publice ale furnizorilor, făcând astfel excepție ofertele individuale, propuse în cadrul negocierilor directe.

Prin urmare, persoanele juridice de dimensiuni mari, care negociază ofertele de servicii de comunicații electronice, vor fi întotdeauna sub imperiul acestei excepții, fapt pentru care nu li se vor aplica majoritatea dispozițiilor din prezentul proiect, nefiind astfel necesară exceptarea expresă a acestora.

II. Observatii punctuale:

1. Art. 2 alin. (1) lit. b) - definiția ofertei comerciale

Un respondent a solicitat ANCOM completarea definiției ofertei comerciale cu următoarea sintagmă: "*și a ofertelor destinate unui grup restrâns de persoane*".

Autoritatea consideră că nu este necesară introducerea acestei precizări întrucât prin sintagma "*ofertă individuală propusă în cadrul negocierilor*", la care face referire definiția ofertei comerciale, se înțelege acea ofertă negociată cu utilizatorul final respectiv. Accentul cade pe negocierea și personalizarea ofertei, nu pe numărul de persoane cărora le este destinată. Definiția nu exclude negocierea unor oferte cu un grup restrâns de persoane cărora dispozițiile proiectului de decizie nu li s-ar aplica. De asemenea, cuvântul "*individual*" este utilizat pentru a marca opoziția față de oferta comercială destinată publicului larg.

2. Art. 5 alin. (1)

Un respondent a solicitat ANCOM completarea dispozițiilor art. 5 alin. (1) cu sintagma "*existente în oferta comercială*": "(...) toate planurile tarifare *existente în oferta comercială* care pot fi contractate de utilizatorii finali".

Având în vedere că solicitarea de completare se înscrie în ipoteza avută în vedere de dispozițiile art. 5 alin. (1), și anume, publicarea pe propria pagină de internet a tuturor planurilor tarifare destinate utilizatorilor finali, indiferent de mijlocul de contractare, ANCOM acceptă propunerea și va completa dispozițiile art. 5 alin. (1) din proiect după cum urmează:

"Art. 5 - (1) Furnizorii care au pagini proprii de internet au obligația de a publica în cadrul secțiunii sau, după caz, secțiunilor dedicate planurilor tarifare de pe propria pagină de internet, toate planurile tarifare *existente în oferta comercială* care pot fi contractate de utilizatorii finali."

3. Art. 5 alin. (2) lit. e)

Un respondent a menționat că susține poziția ANCOM referitoare la neutralitatea internetului, astfel cum a fost exprimată prin intermediul acestui proiect de decizie, transparența fiind unul dintre cele mai importante instrumente de protejare a neutralității internetului.

Totodată, dorește ca ANCOM să ia în considerare prin intermediul acestui proiect și situațiile în care anumite servicii, aplicații sau conținut sunt furnizate la tarife zero, situații care reprezintă și ele derogări de la principiul neutralității internetului. În acest context, a fost reamintită propunerea Olandei din cadrul Consiliului Uniunii Europene de a interzice

discriminarea tarifară, având în vedere că și această situație constituie o derogare de la principiul neutralității internetului.

De asemenea, același respondent a solicitat ANCOM să oblige furnizorii să specifice clar dacă discriminarea tarifară este legată de un acord comercial cu furnizorul de servicii și dacă serviciile concurente sunt în măsură să aibă acces la aceleași condiții.

Având în vedere argumentele prezentate de respondent, precum și faptul că, într-adevăr, și oferirea gratuită a unor servicii sau aplicații trebuie să fie făcută în mod transparent, având un efect asupra deciziei de cumpărare a utilizatorului final, ANCOM va modifica prevederile proiectului după cum urmează:

- La art. 5 alin. (2) lit. e) va fi introdusă sintagma „*tratamente preferențiale*”, art. 5 alin. (2) lit. e) fiind reformulat după cum urmează:

“e) precizarea dacă există limitări, sau blocări sau tratamente preferențiale aplicate anumitor tipuri de trafic sau accesului ori utilizării anumitor servicii, sau aplicații sau conținut, acolo unde astfel de limitări practici sunt permise de lege; în cazul în care există astfel de limitări practici, un link direct, cu o denumire sugestivă, către informațiile prevăzute la pct. 12 din Anexa nr. 1 A, pct. II.”

- Art. 11 lit. f) va fi reformulat după cum urmează:

“f) specificarea serviciilor, aplicațiilor, traficului și/sau a conținutului limitate, blocate sau cărora li se aplică tratament preferențial, acolo unde astfel de practici sunt permise de lege, precum și menționarea efectelor acestora asupra experienței utilizării serviciului și/sau a aplicațiilor, dacă este cazul.”

- Pct. 12 și 13 din Anexa nr. 1A, pct. II vor fi modificate și completate după cum urmează:

“12. specificarea serviciilor, aplicațiilor, și/sau traficului și/sau a conținutului limitate, sau blocate sau cărora li se aplică tratament preferențial, însoțită de descrierea detaliată a condițiilor care limitează afectează accesul sau utilizarea acestor servicii, aplicații, și/sau trafic și/sau conținut, acolo unde astfel de limitări practici sunt permise de lege și a efectelor pe care acestea blocate sau limitări le au asupra utilizării serviciului, și/sau a aplicațiilor și/sau a conținutului, însoțită precum și de un link direct, cu o denumire sugestivă, către secțiunea ce conține informațiile precizate la art. 5 alin. (3);

13. în cazul în care nu există limitări, sau blocări sau tratament preferențial aplicate anumitor tipuri de trafic, sau ale accesului ori utilizării anumitor servicii, sau aplicații sau conținut, un link direct, cu o denumire sugestivă, către informațiile prevăzute la art. 5 alin. (3);”

Pentru moment, ANCOM nu consideră necesară precizarea dacă discriminarea tarifară este legată de un acord comercial cu furnizorul de servicii și dacă serviciile concurente sunt în măsură să aibă acces la aceleași condiții, ținând cont de faptul că, prin modificările prevederilor art. 5 alin. (1) lit. e) și ale pct. 12 și 13 din Anexa nr. 1A pct. II, utilizatorii finali sunt informați de existența acestor condiții preferențiale, scopul de informare a acestora fiind astfel atins.

4. Art. 5 alin. (2)

Majoritatea respondenților au apreciat că dispozițiile art. 5 alin. (2) din proiect obligă furnizorii de servicii să publice un volum foarte mare de informații în cadrul descrierii planurilor tarifare, prin urmare, au propus ca prezentarea acestora să se realizeze prin intermediul tab-urilor sau link-urilor succesive.

De asemenea, un respondent a propus ca aducerea la cunoștință a unei părți a informațiilor menționate la art. 5 alin. (2) și alin. (3), precum și menționate la pct. A din Anexa nr. 1 din proiect să se realizeze doar la cererea expresă a utilizatorilor finali, care vor putea solicita informații, în funcție de interesul fiecăruia, prin introducerea adresei de e-mail și cu specificarea categoriilor de informații solicitate.

Precizăm că volumul de informații prevăzute de dispozițiile art. 5 alin. (2) corespunde necesităților de bază de informare a utilizatorilor finali, scopul grupării acestor informații fiind tocmai de a descrie acele aspecte care sunt esențiale pentru înțelegerea sumară a unei oferte fără ca utilizatorii să fie nevoiți să acceseze, doar pentru informații principale despre ofertă, link-uri succesive sau pagini/secțiuni de pagină distincte. ANCOM consideră că separarea informațiilor duce la o scădere a comparabilității ofertelor și a gradului de înțelegere a acestora.

De asemenea, majoritatea informațiilor de la art. 5 alin. (2) se regăsește deja în prima descriere a planurilor tarifare de pe paginile de internet ale furnizorilor, fiind puține informațiile care lipsesc, cum ar fi, de exemplu, cele referitoare la durata minimă contractuală.

Prin urmare, nu este necesară și nici utilă pentru utilizatorii finali prezentarea informațiilor de la art. 5 alin. (2) sub formă de tab-uri sau link-uri succesive, având dimpotrivă, un efect de dezinformare a acestora prin separarea informațiilor/accentuarea inaccesibilității lor și reducerea comparabilității.

În ceea ce privește transmiterea acestor informații pe e-mail ca urmare a solicitării utilizatorului final, în plus față de argumentele de mai sus, reamintim că nu toți utilizatorii finali au adrese de e-mail, astfel cum a reieșit din experiența ANCOM și din alte consultări realizate cu furnizorii. De asemenea, un utilizator nu poate ști, în lipsa unei informări prealabile, despre relevanța sau existența anumitor categorii de informații pentru a le putea solicita furnizorului. Există o asimetrie de informație în defavoarea utilizatorilor finali, iar nu toți utilizatorii dispun deja de o cunoaștere aprofundată a serviciilor de comunicații electronice, chiar și atunci când fac parte din categoria utilizatorilor medii. De exemplu, utilizatorii nu pot ști, fără o informare prealabilă, că informațiile despre managementul traficului sau despre aplicațiile blocate sunt relevante pentru ei sau aplicabile, dacă furnizorul nu le aduce la cunoștință acest lucru sau că un anumit tip de trafic este tarifat la un alt preț, dacă acest lucru nu este deja prezentat de furnizor. Rolul activ în informare trebuie să incumbe furnizorului, și nu utilizatorului, fapt ce reprezintă de altfel și obiectul acestei decizii.

Prin urmare, ANCOM nu poate accepta propunerea de a obliga furnizorii să transmită informațiile menționate la art. 5 alin. (2) și alin. (3), precum și menționate la pct. A din Anexa nr. 1 din proiect prin e-mail, la cererea utilizatorului final.

5. Art. 5 alin. (3) lit. a)

Un respondent a solicitat ANCOM clarificarea faptului că prevederile acestui articol se referă strict la acele proceduri de management al traficului indicate în documentul "BEREC Guidelines on Transparency in the scope of Net Neutrality: Best practices and recommended approaches".

ANCOM confirmă că prevederile art. 5 alin. (3) lit. a) presupun ca furnizorii să facă publice cel puțin informațiile referitoare la managementul traficului menționate de BEREC în raportul amintit. Acestea nu pot fi însă singurele exemple de management al traficului care trebuie luate în considerare, având în vedere că în practică apar întotdeauna situații noi. Chiar raportul BEREC menționează că nu conține o listă exhaustivă de informații referitoare la managementul traficului, în sens larg.

Prin urmare, raportul BEREC poate servi ca sursă de informare și armonizare, însă, pentru argumentele expuse mai sus, acesta nu poate fi considerat o sursă exclusivă și completă.

6. Art. 7 alin. (1)

Majoritatea respondenților au solicitat ANCOM eliminarea prevederilor acestui articol și menținerea prevederilor relevante din Decizia nr. 77/2009, respectiv cele ale art. 5 lit. a), b) și c), având în vedere că furnizarea de informații cu caracter punctual ar implica alocarea unor resurse extrem de importante.

Furnizarea unor informații punctuale nu necesită în mod automat tipărirea unor materiale cu toate variantele posibile de informații care ar putea fi solicitate de utilizatori. Este suficientă, de exemplu, și furnizarea unor materiale tipărite sau în formă electronică, ce conțin o diversitate de informații, dar cu indicarea, de către personalul de vânzare, a locului exact unde pot fi regăsite informațiile punctuale solicitate. Prin urmare, ținând cont că implementarea acestor dispoziții nu ar presupune un cost suplimentar pentru furnizori, putând fi utilizate materialele existente, nu considerăm necesară eliminarea acestui articol și înlocuirea lui cu varianta existentă în Decizia nr. 77/2009, reprezentată de dispozițiile art. 5 lit. a), b) și c).

În plus, precizarea referitoare la caracterul punctual al informațiilor ce pot fi solicitate poate veni în sprijinul furnizorilor în cazul în care le-ar fi solicitate informații referitoare la toate planurile tarifare existente în oferta comercială la un moment dat, fără a le fi indicat niciun criteriu de selecție, cum s-ar putea interpreta actuala variantă a Deciziei nr. 77/2009.

De asemenea, pentru o mai mare claritate și pentru a reflecta în mod corect și fidel prevederile actuale ale art. 7 alin. (1) din proiectul de decizie, ANCOM a modificat titlul Anexei nr. 1B după cum urmează:

“B. Alte informații pe care furnizorii au obligația de a le pune la dispoziția utilizatorilor finali:”

7. Art. 9 din proiect – arhiva planurilor tarifare care nu mai sunt în vigoare

Doi respondenți au propus ca arhiva cu planurile tarifare care nu mai sunt în vigoare, pe care furnizorii au obligația de a o crea și menține potrivit dispozițiilor art. 9 din proiect, să se aplice exclusiv pentru planurile tarifare care au fost vândute în ultimii doi ani și care au un număr de cel puțin 10 utilizatori.

Un alt respondent a considerat că o astfel de arhivă nu aduce niciun beneficiu utilizatorului final, având în vedere că planul tarifar este conținut și descris în contract, solicitând ca, în cazul în care arhiva este menținută, această obligație să se aplice începând cu data intrării în vigoare a deciziei.

În ceea ce privește eliminarea obligației de a crea o arhivă cu planurile tarifare care nu mai sunt în vigoare, ANCOM este de părere că arhiva este necesară în primul rând pentru utilizatorii finali care beneficiază de servicii de comunicații electronice pe bază de cartele preplătite. În general, aceștia nu au un contract în formă scrisă, planurile tarifare și extraopțiunile activate de ei schimbându-se foarte des. Prin urmare, este necesară menținerea unei arhive astfel încât această categorie de utilizatori să poată avea la dispoziție oricând informații despre planurile tarifare care nu mai sunt în vigoare, dar pe care încă le utilizează. De asemenea, arhiva este utilă pentru toate categoriile de utilizatori finali, inclusiv pentru cei care beneficiază de servicii de comunicații electronice pe bază de abonament, mai ales în situația în care nu mai sunt în posesia unui exemplar al contractului sau pentru situațiile în care încheie contracte la distanță, putând astfel să consulte detalii referitoare la planul tarifar contractat ori de câte ori este necesar.

În ceea ce privește data începând cu care se va aplica această obligație, arhiva va trebui să conțină planurile tarifare valabile începând cu data intrării în vigoare a deciziei.

8. Art. 10 din proiect – harta cu acoperirea geografică a serviciilor furnizate

Un respondent a menționat că dispozițiile proiectului nu conțin o definiție a conceptului “outdoor”, utilizat de ANCOM în cuprinsul art. 10 din proiect.

Același respondent a indicat că nu se justifică o segmentare a acoperirii pe categorii de servicii de comunicații electronice.

Un alt respondent a solicitat ANCOM să confirme faptul că detalierea acoperirii geografice va fi realizată pentru toate serviciile de comunicații electronice furnizate,

indiferent dacă respectivele servicii sunt oferite utilizatorilor prin intermediul propriei rețele sau prin intermediul rețelelor operate de alți furnizori.

În ceea ce privește definiția conceptului "outdoor", ANCOM precizează că este o sintagmă de notorietate în domeniul comunicațiilor electronice, prin urmare nu este necesară definirea acesteia în cuprinsul proiectului. Cu toate acestea, pentru a elimina orice neclaritate, având în vedere și Recomandarea ECC 09(02) Specification for the measurement of disturbance fields from telecommunications systems and networks in the frequency range 9kHz to 3 GHz, precizăm că prin acoperire *outdoor* se înțelege acoperirea din exteriorul clădirilor.

Referitor la observația potrivit căreia nu se justifică segmentarea acoperirii în funcție de categoriile de servicii de comunicații electronice existente, considerăm că precizarea acoperirii pentru fiecare tip de serviciu este necesară, ținând cont că există cazuri în care aceasta poate fi diferită pentru fiecare tip de serviciu în parte, chiar și în cazul pachetelor de servicii oferite de același furnizor. Utilizatorul final trebuie să fie informat cu privire la disponibilitatea acestor servicii în toate zonele geografice, pentru fiecare categorie de serviciu de comunicații electronice.

Precizăm, de asemenea, că furnizorii dispun deja de informațiile necesare pentru îndeplinirea acestei obligații, având în vedere că, potrivit dispozițiilor pct. 3.19.7 din Anexa nr. 1 la Decizia președintelui ANCOM nr. 987/2012 privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea rețelelor și a serviciilor de comunicații electronice, aceștia trebuie să păstreze și să actualizeze un dosar tehnic al rețelei care conține informații suficiente referitoare la arhitectura și întinderea rețelei.

De asemenea, ANCOM confirmă că detalierea acoperirii geografice la care fac referire dispozițiile art. 10 din proiect trebuie realizată pentru toate serviciile de comunicații electronice oferite, indiferent dacă serviciile sunt furnizate prin intermediul propriei rețele sau prin intermediul rețelelor operate de alți furnizori.

9. Art. 11 din proiect

Majoritatea respondenților au solicitat ANCOM eliminarea din cuprinsul art. 11 din proiect a obligației de a informa utilizatorii finali, înainte de încheierea contractului, despre costul total al contractului, având în vedere și prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2014, precum și Instrucțiunile Comisiei Europene referitoare la Directiva 2011/83/UE.

Referitor la obligația de a prezenta lista cu programele retransmise, un respondent consideră că este necesar a se menționa faptul că lista de programe este orientativă, ea putând suferi modificări pe parcursul derulării contractului.

De asemenea, același respondent a solicitat ANCOM completarea art. 11 lit. k) cu sintagma "dacă este cazul".

Având în vedere poziția exprimată de Comisia Europeană prin intermediul Instrucțiunilor³ elaborate ca urmare a intrării în vigoare a Directivei 2011/83/UE⁴, transpusă în legislația națională prin Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, ANCOM acceptă observația respondenților și modifică prevederile art. 11 lit. b) după cum urmează:

³ DG JUSTICE GUIDANCE DOCUMENT concerning Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council;

⁴ Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului Text cu relevanță pentru SEE.

"b) contravaloarea planului tarifar, prețurile echipamentelor închiriate sau achiziționate împreună cu serviciul, dacă este cazul, precum și eventuale alte taxe pe care trebuie să le plătească utilizatorul final;"

Referitor la precizarea că lista de programe retransmise este orientativă întrucât poate suferi modificări pe parcursul derulării contractului, suntem de părere că prevederile art. 11 lit. j) nu împiedică introducerea unei astfel de mențiuni în cuprinsul materialelor tipărite care sunt înmânate utilizatorilor finali înainte de încheierea contractului.

Cu privire la observația ce viza completarea art. 11 lit. k) cu sintagma "*dacă este cazul*", având în vedere că, într-adevăr, în practică pot exista situații în care furnizarea mai multor servicii pe aceeași legătură fizică poate să nu aibă efecte asupra calității serviciului de acces la internet, ANCOM acceptă observația și completează lit. k) după cum urmează:

"k) 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, **dacă este cazul**."

De asemenea, se va impune și completarea pct. 17 din Anexa nr. 1A partea I, a pct. 14 din Anexa nr. 1A partea a II-a și a pct. 11 din Anexa nr. 1A partea a III-a, cu sintagma : "*dacă este cazul*":

"în cazul furnizării mai multor servicii de comunicații electronice pe aceeași legătură fizică, menționarea efectelor pe care utilizarea acestora le poate avea asupra calității utilizării serviciului de acces la internet, **dacă este cazul**;"

10. Art. 12 – Procedura de soluționare a reclamațiilor

Un respondent a solicitat modificarea dispozițiilor proiectului astfel încât Procedura de soluționare a reclamațiilor (denumită în continuare Procedura) să se regăsească doar pe pagina de internet a furnizorilor. Același respondent a precizat și faptul că nu se justifică inserarea în Procedură a tuturor adreselor punctelor de lucru unde se pot depune reclamații, fiind suficient să existe un link care să cuprindă date actualizate cu privire la locațiile magazinelor operatorilor.

ANCOM nu poate accepta propunerea ca Procedura să se regăsească doar pe pagina de internet a furnizorilor, ținând cont de rata de penetrare a serviciilor de acces la internet în România, precum și de faptul că unii utilizatori nu contractează în mod automat un serviciu de acces la internet împreună cu un alt serviciu de comunicații electronice. De asemenea, impactul și importanța acestuia pentru utilizatorul final nu trebuie să fie diminuate de un grad redus de accesibilitate a Procedurii.

Autoritatea acceptă în schimb observația referitoare la adresele punctelor de lucru unde se pot depune reclamații și modifică dispozițiile art. 12 alin. (2) lit. a) după cum urmează:

"(2) Procedura va cuprinde cel puțin următoarele informații:

a) 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;**"

11. Art. 13 – Notificarea privind intenția modificării unilaterale a contractului

Un respondent a solicitat ANCOM să includă factura în lista mijloacelor prin care se poate transmite notificarea privind intenția modificării unilaterale a contractului.

De asemenea, o serie de observații au vizat ca, în cazul utilizatorilor de cartele preplătite, notificarea să fie transmisă prin SMS, care să includă un link către pagina de internet a furnizorului unde se regăsesc informații complete despre intenția modificării unilaterale a contractului.

În sfârșit, anumite observații au vizat reducerea dimensiunii minime a caracterelor cu care este redactată notificarea de la 12p la 10p.

Cu privire la includerea facturii în categoria mijloacelor de transmitere a notificării privind intenția modificării unilaterale a contractului, ANCOM nu poate accepta această propunere având în vedere că factura nu permite îndeplinirea tuturor exigențelor de formă stabilite prin prezentul proiect (dimensiune suficientă, prezentarea separată a notificării pentru o mai mare vizibilitate pentru abonat).

Referitor la includerea în cadrul unui SMS a unui link către pagina de internet a furnizorului în cazul utilizatorilor de cartele preplătite, ținând cont că nu toți utilizatorii de cartele preplătite au contractat și servicii de acces la internet, precum și de faptul că informațiile de pe pagina de internet a furnizorului pot suferi modificări, ANCOM nu poate accepta această propunere.

Având în vedere însă și dispozițiile art. 51 alin. (4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, potrivit cărora dimensiunea caracterelor cu care este redactat contractul trebuie să fie de cel puțin 10p, ANCOM va accepta observația respondenților și va modifica textul art. 13 alin. (6) după cum urmează:

"Art. 13 – (6) În cazul în care notificarea privind intenția modificării unilaterale a contractului este transmisă abonaților pe suport hârtie, dimensiunea suportului de hârtie trebuie să fie cel puțin egală cu standardul A5, cu caractere de cel puțin 10p, iar notificarea trebuie să fie separată de orice material publicitar."

12. Art. 14 – Aplicarea unor măsuri unitare de protecție a utilizatorilor în cazul serviciilor cu valoare adăugată furnizate prin intermediul resurselor de numerotație din Planul național de numerotație

Prin prevederile formulate în cadrul art. 14 din proiectul de decizie supus consultării publice, se urmărește ca, în cazul apelurilor sau mesajelor SMS/MMS către numerele din domeniul OZ = 09, către cele de forma 118(xyz), respectiv către cele de forma 19vx sau 19vxy, unde $v=5-9$, din Planul național de numerotație, adoptat prin Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 375/2013 să fie aplicate unele măsuri de protecție a utilizatorilor prevăzute prin Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 1131/2014 privind adoptarea Codului de conduită pentru utilizarea numerelor naționale scurte interne și a codurilor scurte SMS/MMS.

Față de această propunere normativă, doi respondenți au considerat că nu se poate exercita un control, asupra serviciilor furnizate prin intermediul categoriilor de numere precizate mai sus, de către furnizorii care asigură accesul din propria rețea la serviciile cu valoare adăugată (SVA), propunând precizarea în cuprinsul art. 14 a faptului că aceste obligații revin în exclusivitate furnizorilor care au dreptul de utilizare a respectivelor resurse de numerotație, în baza licențelor emise de Autoritate. O opinie similară, dar excluzând numerele 19vx deja activate în prezent, a fost formulată de un al treilea respondent. Alți doi respondenți au susținut un punct de vedere similar dar cu aplicabilitate numai în cazul particular al titularilor de licențe de utilizare cuprinzând unele dintre categoriile de numere specificate, respectiv numerele de forma 118xyz și numerele de forma 19vx/19vxy), iar unul dintre aceștia solicitând ca numerele de forma 19vx sau 19vxy, unde $v=5-9$, să nu facă obiectul prevederilor art. 14 din proiectul de decizie.

Analizând toate propunerile de exceptare a anumitor categorii de resurse de numerotație în raport cu cerințele art. 14, ANCOM constată că acestea sunt divergente, iar justificările corespunzătoare sunt expresia unor situații individuale particulare. Pe de altă parte, din investigațiile ANCOM rezultă că, de regulă, tarifele percepute pentru accesul către toate categoriile de numere prevăzute la art. 14 din proiectul deciziei diferă în funcție de rețeaua din care este originat apelul, cuantumul acestora fiind mai

mare decât cel corespunzător apelurilor naționale. Ca urmare, măsurile de protecție a utilizatorilor, printr-o mai bună informare a acestora, sunt necesare în cazul apelurilor către toate categoriile de numere respective, fără excepții.

De asemenea, față de furnizarea SVA prin intermediul numerelor naționale scurte interne și codurilor scurte SMS/MMS, servicii ce se desfășoară în cadrul unei singure rețele, în situația ce face obiectul prezentelor propuneri de reglementare, s-au avut în vedere caracteristicile furnizării SVA în mai multe rețele de comunicații electronice, fapt ce implică în acest proces un nou actor, respectiv furnizorul ce oferă accesul abonaților proprii la serviciile furnizate, în altă rețea, prin intermediul respectivelor numere. În aceste condiții, prin natura lor, unele dintre obligațiile prevăzute de art. 14 nu pot fi îndeplinite exclusiv de către titularii LURN, 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. Clarificarea anumitor aspecte în acest sens s-a realizat prin completarea prevederilor art. 14 cu alineatele (2) și (3).

Având în vedere importanța, pentru o informare eficientă a utilizatorului, a mesajului primit de acesta înainte de accesul la conținut, cu privire la tariful aplicabil și la modalitățile de tarifare, precum și dificultățile de ordin funcțional și practic presupuse de furnizarea respectivului mesaj în cazurile în care tarifele de acces din diferite rețele nu sunt identice, ANCOM consideră oportună adăugarea unor prevederi suplimentare față de textul propus în proiectul inițial al deciziei. Astfel, potrivit alin. (4) al art. 14, inserarea acestui tip de mesaje revine în sarcina titularilor 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) și a furnizorilor de conținut cărora le sunt asigurate astfel de numere, modalitățile concrete de implementare a acestei obligații fiind determinate prin acordurile dintre aceste două părți.

De asemenea, în situațiile în care accesul la servicii presupune tarife variate în funcție de rețeaua din care este accesat serviciul, necesitând mesaje de informare foarte extinse, și nu este posibil, din punct de vedere tehnic, ca mesajul să fie personalizat la nivelul fiecărei rețele, conținutul acestui mesaj va asigura, cel puțin atenționarea utilizatorului că accesarea conținutului SVA va presupune plata unui tarif mai mare față de cel al unui apel, respectiv SMS/MMS național, cu precizarea modalității prin care utilizatorul se poate informa cu privire la tariful ce îi este aplicabil potrivit planului tarifar corespunzător rețelei în care este abonat. În același timp, având în vedere faptul că potrivit pct. 5.3.1 și 5.4 din anexa la Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 1131/2014, mesajul de informare nu face parte din conținutul SVA, precum și importanța acestuia pentru informarea eficientă a utilizatorului, furnizarea acestuia nu ar trebui să fie taxată sau, cel mult, să i se aplice tariful pentru un apel, respectiv SMS/MMS național, conform planului tarifar aplicat fiecărui utilizator.

În acest sens, pentru a se asigura informarea corectă și eficientă a propriilor abonați în ceea ce privește tarifele și modalitățile specifice de tarifare în ceea ce privește apelurile și mesajele SMS/MMS către numerele din domeniul 0Z = 09, către cele de forma 118(xyz), respectiv către cele de forma 19vx sau 19vxy, unde v=5-9, la care furnizorii oferă acces, a fost modificat pct. 12 din Anexa nr. 1 A, pct. I și a fost introdusă o prevedere suplimentară la lit. e) din Anexa nr. 1B, cu renumerotarea corespunzătoare a următoarelor prevederi.

În plus față de aspectele enunțate mai sus, Autoritatea a restrâns sfera obligațiilor prevăzute de art. 14 la dispozițiile pct. 5 din anexa la Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 1131/2014.

13. Art. 15 și 16 – Informarea prin intermediul ANCOM

Un respondent a indicat că nu deține informații cu privire la viteza de upload/download în intervalul orar de trafic maxim și a solicitat ANCOM eliminarea acestor informații din textul proiectului. Tot cu privire la viteza de upload/download calculată în intervalul orar de trafic maxim, un respondent a solicitat ANCOM clarificarea punctului unde se dorește măsurarea acestor indicatori.

Majoritatea observațiilor primite au vizat termenul de 2 zile lucrătoare pentru introducerea în Veritel a ofertelor, în sensul stabilirii unui termen de 4 sau chiar 5 zile lucrătoare, astfel cum a solicitat un respondent.

De asemenea, un respondent a precizat că modalitățile de plată a facturii nu se regăsesc în acest moment în Veritel, astfel încât aceste informații nu pot fi introduse în aplicație.

ANCOM acceptă observațiile făcute în legătură vitezele de download/upload și va modifica cerințele astfel încât informațiile prezentate să fie cele referitoare la vitezele maxime de transfer a datelor pentru descărcare (download) și încărcare (upload) de care beneficiază utilizatorul final. În cazul în care există oferte care conțin o diferențiere pe paliere orare, va fi specificată valoarea fiecărei viteze în parte.

Prin urmare, în Anexa nr. 1A pct. II, va fi introdus un nou pct. 3, iar prevederile art. 15 alin. (2) pct. II lit. h) vor fi reformulate după cum urmează:

"viteza maximă de download/upload, inclusiv valorile vitezelor maxime de upload/download diferențiate pe paliere orare, în cazul ofertelor care conțin o astfel de diferențiere, cu precizarea inclusiv a palierelelor orare;"

În ceea ce privește termenul de 2 zile lucrătoare stabilit de ANCOM pentru introducerea în Veritel a ofertelor, considerăm că nu este necesară majorarea acestui termen. Aplicația comparativă realizată de ANCOM trebuie să reflecte în timp real ofertele furnizorilor, iar majorarea termenului nu ar asigura acest obiectiv. Reamintim că ofertele pot fi introduse în Veritel, fără a fi vizibile pe pagina publică, și înainte de lansarea comercială a acestora, astfel încât, în practică, termenul de care beneficiază furnizorii poate fi mult mai mare decât cele 2 zile lucrătoare propuse.

Referitor la modalitatea de plată a facturii, menționăm că în Veritel există deja o astfel de rubrică, prin care furnizorii pot introduce informațiile corespunzătoare. Această rubrică este vizibilă în fișa fiecărei oferte accesată de utilizatorii finali.

14. Art. 19 – Conținutul facturilor detaliate

Cu privire la art. 19 alin. (1) pct. I lit. g) pct. 1., un respondent a afirmat că pentru apelurile care au loc în roaming nu poate fi garantată afișarea tuturor numerelor de la care se primesc apeluri întrucât contractele de parteneriat de roaming stabilesc că trimiterea apelantului este opțională.

Doi respondenți au solicitat eliminarea lit. b) de la art. 19 alin. (1) pct. II din proiect, precum și a pct. 3, 4 și 5 de la lit. j) a aceluiași art. 19 alin. (1) pct. II din proiect. Au fost invocate motive ce țin de limitări tehnice, precum și de investiții nejustificate în raport cu utilitatea pentru client.

Un respondent a solicitat clarificarea faptului că tariful total specificat la pct. 1, lit. j) din secțiunea II de la art. 19 alin. (1) se referă la costul total al sesiunii de date.

De asemenea, un respondent a solicitat ANCOM eliminarea tarifului pentru fiecare convorbire/mesaj expedit sau primit pentru care se percepe un tarif.

Referitor la art. 19 alin. (1) pct. I lit. g) pct. 1., precizăm că prevederile acestui articol nu obligă furnizorii să garanteze afișarea tuturor numerelor de la care se primesc apeluri întrucât pct. 1 precizează că numărul de la care a fost primit un apel voce/SMS/MMS/apel video pentru care se percepe un tarif va fi precizat în factura detaliată *"în măsura în care furnizorul poate identifica aceste informații"*.

În ceea ce privește tariful total menționat la pct. 1, lit. j) din secțiunea II de la art. 19 alin. (1), confirmăm faptul că acesta se referă la costul total al sesiunii de date.

În ceea ce privește eliminarea lit. b) de la art. 19 alin. (1) pct. II din proiect, precizăm că această obligație se regăsește și în forma actuală a Deciziei nr. 77/2009 și nu au fost aduse suficiente argumente pentru eliminarea acesteia. De altfel, ANCOM a constatat că în prezent facturile detaliate includ informații despre prețul abonamentului și costul total aferent traficului suplimentar realizat.

Punctele 3 și 4 de la lit. j) a aceluiași art. 19 alin. (1) pct. II din proiect se referă la informații generale de contorizare, rotunjire și tarifare. Pentru o mai bună înțelegere a textului de lege, vor fi reformulate după cum urmează:

- *"3. unitatea minimă de contorizare a traficului, precum și modalitatea de rotunjire a unei sesiuni, dacă este cazul;*
- *4. tariful aplicabil pe **unitatea minimă** utilizată pentru contorizarea traficului;"*.

ANCOM acceptă eliminarea punctului 5 de la lit. j) din secțiunea II de la art. 19 alin. (1).

De asemenea, în ceea ce privește solicitarea de a elimina tariful pentru fiecare mesaj expedit sau primit pentru care se percepe un tarif, menționăm că această propunere nu poate fi acceptată întrucât precizarea tarifului în factura detaliată este cea care îi va permite abonatului să își verifice costurile legate de furnizarea serviciilor de comunicații electronice. Precizăm însă că la pct. 4 de la lit. g) din cadrul art. 19 alin. (1) pct. I se referă la tarifele percepute în cazul depășirii resurselor incluse în abonament.

15. Art. 21 – Termenul de implementare a obligațiilor din proiect

Majoritatea respondenților au apreciat că termenul de 90 de zile acordat de ANCOM este insuficient pentru implementarea obligațiilor care rezultă din proiect și au solicitat prelungirea acestuia la 180 de zile.

Având în vedere că majoritatea obligațiilor impuse prin prezentul proiect presupun modificarea paginilor de internet ale furnizorilor, ANCOM apreciază că un termen de 4 luni pentru implementarea dispozițiilor proiectului este cuprinzător.

Prin urmare, dispozițiile art. 21 alin. (1) vor fi modificate după cum urmează:

"Art. 21. - (1) Prezenta decizie se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I și intră în vigoare în termen de 120 de zile de la data publicării."

16. Anexa nr. 1A, partea I pct. 18 și partea II pct. 13

Un respondent a solicitat eliminarea obligației furnizorilor de a preciza, în cazul furnizării mai multor servicii de comunicații electronice pe aceeași legătură fizică, efectele pe care utilizarea acestora le poate avea asupra calității utilizării serviciului de acces la internet.

Având în vedere importanța acestei mențiuni, care îi va permite utilizatorului să fie corect informat despre calitatea serviciului de acces la internet pe care îl contractează, unul dintre principalele motive pentru care este aleasă o ofertă de servicii de acces la internet în detrimentul alteia, ANCOM consideră necesară menținerea acestei obligații.

17. Anexa nr. 1B

Un respondent a solicitat ANCOM să clarifice dacă informațiile din partea B a Anexei nr. 1 pot fi postate pe site separat sau în format compact.

ANCOM confirmă că informațiile conținute în Anexa nr. 1 partea B pot fi postate separat pe site, cu condiția respectării exigențelor stabilite de art. 4 și 6 din proiect, referitoare, printre altele la accesibilitatea, gradul de detaliu și de structurare a informațiilor respective.