**CHESTIONAR**

**privind măsurile ce ar putea fi adoptate în vederea asigurării condiţiilor echivalente de acces la servicii de telefonie destinate publicului pentru persoanele cu dizabilităţi**

***1.*** Consideraţi excesivă sau, dimpotrivă, binevenită impunerea unor obligaţii furnizorilor de serviciu universal de a oferi facilităţi tarifare sau facilităţi aplicabile în caz de neplată a facturilor telefonice persoanelor cu venituri reduse sau cu nevoi sociale speciale? Argumentaţi.

***2.*** Care credeţi că ar fi măsurile specifice care pot fi luate de ANCOM pentru a se asigura că utilizatorii finali cu dizabilităţi pot beneficia de aceeaşi ofertă de servicii disponibilă pentru majoritatea utilizatorilor finali (de ex. transformarea mesajelor scrise în mesaje voce, telefoane cu text etc.)?

***3***. Ce măsuri consideraţi că ar trebui să adopte ANCOM în vederea asigurării accesibilităţii echipamentelor terminale specifice, necesare persoanelor cu dizabilităţi, ca şi obligaţie de serviciu universal, astfel încât aceştia să beneficieze de servicii de telefonie destinate publicului în condiţii echivalente celor de care beneficiază ceilalţi utilizatori finali (de ex. subvenţionarea echipamentelor, facilitarea accesului beneficiarilor la informaţii detaliate referitoare la oferta de echipamente existentă pe piaţă etc.) ?

***4.*** Pe baza căror criterii poate fi estimat dacă accesul la serviciile de telefonie destinate publicului pentru utilizatorii finali cu dizabilități este echivalent celui de care beneficiază ceilalți utilizatori finali? Care dintre următorii factori consideraţi că trebuie avuţi în vedere de ANCOM în acest sens:

a. Numărul furnizorilor suplimentari pe care un utilizator cu dizabilități trebuie să îi contacteze pentru a achiziționa un serviciu furnizat în mod curent de un singur furnizor (de ex. cumpărarea de echipamente speciale, solicitarea de subvenții etc.) – DA/NU. Detaliați.

b. Tarifele (să nu existe costuri suplimentare pentru utilizatorii cu dizabilități) – DA/NU; Detaliați.

c. Cerințe suplimentare de instalare şi configurare a serviciilor incluse în sfera serviciului universal– DA/NU. Detaliați.

d. Servicii de relații cu publicul și de deranjamente accesibile (de ex. mijloace alternative de contact) – DA/NU. Detaliați.

e. Informații despre furnizori și servicii (de ex. pagini de internet adaptate utilizatorilor cu nevoi speciale, ghiduri de informare etc.) – DA/NU. Detaliați.

f. Modalități accesibile de soluționare a plângerilor (de ex. mijloace alternative de contact) – DA/NU. Detaliați.

g. Modalități de facturare accesibile (de ex. tipărire cu caractere mari, în Braille etc.) – DA/NU. Detaliați.

h. Servicii personalizate (de ex. ofertă doar cu SMS-uri pentru persoanele cu dizabilităţi de vorbire/auz).

Vă rugăm să precizaţi dacă în vederea evaluării echivalenţei accesului la servicii mai pot fi luaţi în considerare şi alţi factori decât cei prezentaţi mai sus, în scopul implementării prevederilor art. 82 din OUG nr. 111/2011 privind comunicaţiile electronice? Detaliați.

***5.***  Oferiţi în mod voluntar anumite facilităţi utilizatorilor Dvs. finali cu dizabilităţi? Vă rugăm să prezentaţi aceste facilităţi şi condiţiile în care utilizatorii finali beneficiază de acestea.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Propuneri pentru soluţii de acces la servicii de telefonie destinate publicului |
| Categorie handicap[[1]](#footnote-1) | Exemple echipamente terminale (exemple soluţii tehnice disponibile facil) | Exemple servicii specifice(exemple oferte de servicii) |
| Handicap auditiv uşor  |  |  |
| Handicap auditiv mediu |  |  |
| Handicap auditiv accentuat |  |  |
| Handicap vizual uşor |  |  |
| Handicap vizual mediu |  |  |
| Handicap vizual accentuat |  |  |
| Handicap vizual grav |  |  |

***6.*** Dacă mai aveţi şi alte propuneri pentru asigurarea echivalenţei accesului persoanelor cu dizabilităţi la servicii de telefonie destinate publicului, detaliaţi.

Termen de răspuns: **17 februarie 2014**

Răspunsurile se vor trimite la: **srtsu@ancom.org.ro**

Alte informaţii se pot obţine la: **0372.84.5605**

1. A se vedea Capitolul 2 din Anexa la Ordinul Ministerului Muncii, Familiei şi Egalităţii de Şanse şi Ministerului Sănătăţii Publice nr. 762/1992 din 31 august 2007 pentru aprobarea criteriilor medico-psihosociale pe baza cărora se stabileşte încadrarea în grad de handicap (<http://www.mmuncii.ro/pub/imagemanager/images/file/Legislatie/ORDINE/O762-1992-2007.pdf>) [↑](#footnote-ref-1)