

În temeiul art. 6 alin. (2) lit. d¹ și e), art. 11 alin. (1) și art. 12 alin. (1) și (3) 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, precum și ale art. 50⁸, art. 60 alin. (2) și (5) și ale art. 63 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare,

**AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU ADMINISTRARE ȘI
REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII**

emite prezenta

DECIZIE

privind stabilirea unor măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități

CAPITOLUL I

Dispoziții generale

Art. 1. – Prezenta decizie reglementează modalitățile de informare, de asigurare a accesului și a posibilității utilizatorilor finali cu dizabilități de a beneficia de servicii de comunicații electronice destinate publicului adaptate nevoilor lor și în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali, stabilind, totodată, măsuri menite să încurajeze punerea la dispoziția acestora a unor echipamente terminale de comunicații electronice care oferă servicii și funcții adaptate nevoilor lor specifice, precum și posibilitatea de a alege furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului și serviciile oferite de aceștia în condiții echivalente cu cele disponibile pentru majoritatea utilizatorilor finali.

Art. 2. – (1) Orice utilizator final cu dizabilități are dreptul de a beneficia de servicii de comunicații electronice destinate publicului, cel puțin în condițiile stabilite de prezenta decizie.

(2) Serviciile care fac obiectul prezentei decizii sunt:

- a) serviciul de acces la internet, cu excepția celor furnizate publicului larg prin intermediul rețelelor locale cu acces pe suport radio (RLAN);
- b) serviciul de comunicații interpersonale bazate pe numere;
- c) serviciul de transmisie utilizat pentru transmisia serviciilor media audiovizuale.

(3) Prevederile prezentei decizii nu se aplică serviciilor de comunicații electronice destinate publicului furnizate prin intermediul rețelelor publice cu acces prin satelit.

(4) Furnizorii serviciilor de comunicații electronice destinate publicului prevăzute la alin. (2), denumiți în continuare *furnizori*, au obligația implementării măsurilor prevăzute prin prezenta decizie, cu excepția cazului în care serviciile de comunicații electronice sunt destinate persoanelor juridice.

Art. 3. – (1) În înțelesul prezentei decizii, prin echipament terminal specific de comunicații electronice se înțelege un produs sau o parte componentă relevantă din acesta, care permite comunicația, este conectat direct ori indirect, prin orice mijloace, la interfețele rețelelor publice de comunicații electronice și poate fi folosit pentru facilitarea accesului utilizatorilor finali cu dizabilități la serviciile de comunicații electronice destinate publicului prevăzute la art. 2 alin. (2).

(2) În cuprinsul prezentei decizii sunt, de asemenea, aplicabile definițiile relevante prevăzute la art. 4 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare, la art. 2 alin. (1), respectiv art. 5 din Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 4. – (1) Prevederile prezentei decizii nu aduc atingere obligațiilor ce pot fi impuse de Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice desemnați ca având putere semnificativă pe piață, în conformitate cu legislația specială din domeniul comunicațiilor electronice.

(2) Obligațiile impuse furnizorilor în conformitate cu prezenta decizie sunt suplimentare față de cele stabilite prin regimul de autorizare generală.

CAPITOLUL II

Măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități în vederea asigurării informării și accesului la servicii de comunicații electronice destinate publicului

Art. 5. – (1) Furnizorii au obligația de a asigura utilizatorilor finali cu dizabilități, cu titlu gratuit, posibilitatea testării, în spațiile comerciale ale acestora și ale partenerilor autorizați, a echipamentelor terminale care pot răspunde nevoilor utilizatorilor, anterior achiziționării, în scopul verificării compatibilității echipamentelor cu necesitățile specifice ale solicitanților, explicându-le acestora funcțiile și modul în care acestea pot răspunde nevoilor lor ori posibilitatea returnării echipamentelor achiziționate, într-un termen stabilit anterior de către furnizor și comunicat solicitantului.

(2) La solicitarea utilizatorului final cu dizabilități, furnizorii pun la dispoziție materiale informative, într-un format accesibil și relevant pentru persoanele cu dizabilități, în care sunt prezentate, în mod clar, funcțiile și modul în care echipamentele terminale pot răspunde nevoilor acestuia, în măsura în care furnizorii dețin aceste informații.

Art. 6. – (1) Furnizorii care dețin o pagină proprie de internet au obligația de a pune la dispoziția utilizatorilor finali cu dizabilități o secțiune dedicată acestora, accesibilă la un click distanță și cu o denumire sugestivă de pe ecranul principal al paginii de internet.

(2) În cadrul secțiunii menționate la alin. (1) vor fi publicate, într-o formă clară, completă, actualizată, care poate fi citită optic și într-un format accesibil și relevant, informații referitoare la:

a) oferta de servicii de comunicații electronice adresate utilizatorilor finali cu dizabilități, precum și eventuale alte servicii sau facilități de care pot beneficia aceștia;

b) oferta proprie de echipamente terminale specifice de comunicații electronice;

c) eventuale condiții sau formalități pe care utilizatorii finali cu dizabilități trebuie să le îndeplinească pentru a beneficia de oferta de produse și servicii adaptate lor;

d) condițiile contractuale de prestare a serviciilor sau alte materiale informative de interes pentru utilizatorii finali cu dizabilități.

(3) Furnizorii prevăzuți la art. 2 alin. (4) au obligația de a oferi informațiile menționate la alin. (2), la cerere, în mod gratuit, în formă tipărită sau prin poștă electronică, dacă se solicită astfel, într-un format accesibil și relevant, respectiv în moduri accesibile prin intermediul serviciului de relații cu clienții.

Art. 7. – (1) În vederea asigurării, pentru utilizatorii finali cu dizabilități, a unui nivel de acces și de informare echivalent celui de care beneficiază ceilalți utilizatori finali, furnizorii vor asigura următoarele facilități suplimentare:

a) posibilitatea utilizatorului final cu dizabilități de a adresa eventuale solicitări sau reclamații, atât telefonic, cât și prin intermediul poștei electronice, inclusiv prin intermediul unei persoane desemnate de acesta în acest scop, dacă solicitantul a desemnat o astfel de persoană;

b) accesul cu prioritate al utilizatorilor finali cu dizabilități în ceea ce privește rezolvarea cazurilor privind instalarea și configurarea serviciilor și echipamentelor terminale, privind eventuale deranjamente ale serviciilor contractate, dar și în cazul mutării serviciilor, în cazul în care aceste servicii sunt disponibile și celorlalți utilizatori finali;

c) accesul la serviciul de relații cu clienții prin modalități specifice adaptate necesităților tuturor categoriilor de utilizatori finali cu dizabilități, inclusiv prin intermediul unui serviciu de mesagerie pentru utilizatorii cu dizabilități auditive, în aceleași condiții comerciale oferite celorlalți utilizatori finali;

d) asigurarea, de către furnizorii de servicii de telefonie la puncte mobile, a posibilității utilizatorilor finali cu dizabilități vizuale de a interoga serviciul de control al costurilor prin transmiterea unui mesaj audio, ca alternativă la furnizarea acestui serviciu de mesagerie, în aceleași condiții comerciale oferite celorlalți abonați;

e) transmiterea gratuită, la cerere, a facturilor prin poștă electronică, dacă se solicită astfel, într-un format care este compatibil cu majoritatea programelor de citire a documentelor, culoarea fonturilor utilizate trebuind să fie în contrast cu cea a fondului.

(2) În scopul maximizării posibilității utilizatorilor finali cu dizabilități de a utiliza serviciile de comunicații electronice destinate publicului prevăzute la art. 2 alin. (2), furnizorii vor pune la dispoziția utilizatorilor finali cu dizabilități, la cererea acestora, informațiile prevăzute la art. 50³, art. 50⁴ alin. (1), art. 50⁵-50⁷, art. 50¹⁰ și art. 50¹¹ din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare, după caz, prin următoarele modalități:

a) prin intermediul mai multor canale senzoriale, spre exemplu, dar fără a se limita la acesta, prin furnizarea de fișiere electronice și pagini de internet care să poată fi citite de un calculator ce utilizează cititoare de ecran, astfel încât persoanele nevăzătoare să poată utiliza informațiile;

b) prin prezentarea informațiilor într-un mod ușor de înțeles, spre exemplu, dar fără a se limita la acesta, prin utilizarea acelorași termeni în mod consecvent sau într-o structură clară și logică, astfel încât persoanele cu deficiențe intelectuale să poată înțelege mai bine;

c) prin prezentarea informațiilor în moduri pe care aceștia le pot înțelege, spre exemplu, dar fără a se limita la acesta, prin furnizarea de subtitrări atunci când este prevăzut un material video cu instrucțiuni;

d) prin punerea la dispoziție a conținutului informațiilor în formate de text care pot fi utilizate pentru a genera formate de asistență alternative, putând fi prezentate în diferite moduri și prin intermediul mai multor canale senzoriale, spre exemplu, dar fără a se limita la acesta, prin oferirea posibilității persoanelor nevăzătoare de a utiliza un fișier compatibil cu sistemul Braille;

e) prin prezentarea cu caractere de dimensiuni și tipuri adecvate, ținând cont de condițiile de utilizare previzibile și folosind un contrast suficient, precum și o spațiere ajustabilă între litere, rânduri și paragrafe, spre exemplu, dar fără a se limita la acesta, prin oferirea posibilității ca textul să fie citit de persoane cu deficiențe de vedere;

f) prin completarea oricărui conținut de tip non-text cu o prezentare alternativă a conținutului respectiv, spre exemplu, dar fără a se limita la acesta, prin adăugarea unei diagrame cu un text descriptiv care să identifice principalele elemente sau să prezinte acțiunile principale;

g) în cazul furnizării diverselor informații prin intermediul suporturilor electronice (spre exemplu CD, stick de memorie USB), prin prezentarea acestor informații într-o manieră coerentă și adecvată, făcându-le accesibile, perceptibile, utilizabile, inteligibile și solide.

Art. 8. – Furnizorii au obligația de a asigura pachete ce au ca obiect serviciile de comunicații electronice prevăzute la art. 2 alin. (2) lit. a) și b) care să ofere accesul și posibilitatea utilizatorilor finali cu dizabilități vizuale, auditive și/sau de vorbire de a beneficia de serviciile respective adaptate nevoilor lor și în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali.

Art. 9. – Fără a aduce atingere obligațiilor prevăzute la art. 5-7, furnizorii serviciilor de comunicații electronice la puncte mobile, prevăzute la art. 2 alin. (2) lit. a) și b), au obligația de a asigura utilizatorilor finali cu dizabilități accesul la aceste servicii, în limitele ariei de acoperire în care furnizează serviciile de comunicații electronice, în aceleași condiții tehnice oferite celorlalți utilizatori finali, cel puțin prin intermediul unor pachete de servicii disponibile exclusiv la nivel național, care să ofere posibilitatea utilizării, în fiecare lună, a următoarelor beneficii minime, astfel:

a) pentru utilizatorii finali cu dizabilități auditive și/sau de vorbire, un număr nelimitat de SMS-uri utilizabile în rețeaua proprie și 300 de SMS-uri utilizabile în rețelele naționale la un tarif recomandat de 4 euro/lună, inclusiv TVA, și, la cererea utilizatorului, un volum de date de 5 GB, la un tarif recomandat de 2 euro/lună, inclusiv TVA, tariful total recomandat al pachetului fiind de 6 euro/lună, inclusiv TVA;

b) pentru utilizatorii finali cu dizabilități vizuale, 2.000 de minute utilizabile în rețeaua proprie și 500 de minute utilizabile în rețelele naționale la un tarif recomandat de 2 euro/lună, inclusiv TVA, și, la cererea utilizatorului, un volum de date de 5 GB, la un tarif recomandat de 2 euro/lună, inclusiv TVA, tariful total recomandat al pachetului fiind de 4 euro/lună, inclusiv TVA.

Art. 10. – Pentru a beneficia de facilitățile individuale prevăzute la art. 9, utilizatorii finali cu dizabilități ori, în cazul persoanelor lipsite de capacitate de exercițiu, reprezentanții legali ai acestora trebuie să prezinte furnizorului, în original, certificatul de încadrare în gradul și tipul de handicap emis în condițiile legii.

Art.11. – Un furnizor are dreptul de a refuza solicitările multiple ale unui utilizator final cu dizabilități având ca obiect contractarea pachetelor de servicii prevăzute la art. 9 pe perioada derulării unui contract similar încheiat între aceleași părți.

CAPITOLUL III

Dispoziții finale

Art. 12. – (1) Furnizorii au obligația implementării dispozițiilor art. 7 în termen de 12 luni de la data intrării în vigoare a prezentei decizii.

(2) Furnizorii au obligația implementării dispozițiilor art. 6 și 9 în termen de 4 luni de la data intrării în vigoare a prezentei decizii.

Art. 13. – Condițiile prevăzute la art. 9 vor fi revizuite de către ANCOM după 12 luni de la data implementării acestor dispoziții, ținând cont de caracteristicile serviciilor de comunicații electronice.

Art. 14. – (1) Prezenta decizie se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la 3 zile de la publicare.

(2) La data intrării în vigoare a prezentei decizii, Decizia președintelui ANCOM nr. 160/2015 privind stabilirea unor măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 143 din 26 februarie 2015, cu modificările ulterioare, se abrogă, cu excepția prevederilor art. 6 și 10, care se abrogă după 4 luni de la data intrării în vigoare a prezentei decizii, respectiv cu excepția prevederilor art. 7, care se abrogă după 12 luni de la intrarea în vigoare a prezentei decizii.

PREȘEDINTE,

VLAD ȘTEFAN STOICA

București, 9 februarie 2023

Nr. 74