

EXPUNERE DE MOTIVE

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

Contextul reglementării și cadrul legislativ actual

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (denumită în continuare ANCOM sau Autoritatea), prin funcția de reglementare ce i-a fost atribuită prin intermediul prevederilor Ordonanței 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, promovează concurența în sectorul comunicațiilor electronice, inclusiv prin luarea măsurilor necesare pentru ca utilizatorii finali, inclusiv cei cu dizabilități, să beneficieze de servicii de comunicații electronice în condițiile unei piețe concurențiale, atât în ceea ce privește diversitatea ofertei, cât și în privința tarifelor și a calității acestor servicii.

Având în vedere modificările legislative din domeniul comunicațiilor electronice, adoptate la nivel european prin Directiva (UE) 2018/1972 a Parlamentului European și a Consiliului de instituire a Codului european al comunicațiilor electronice (denumită, în continuare, Codul european al comunicațiilor electronice) și care urmează a fi transpuse în legislația națională, este necesar ca măsurile adoptate prin intermediul Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 160/2015 privind stabilirea unor măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități, cu modificările ulterioare, să fie revizuite în acord cu noile prevederi.

Conform dispozițiilor Codului european al comunicațiilor electronice, statele membre au un rol important în promovarea accesului persoanelor cu dizabilități la serviciile de comunicații electronice, precum și a posibilității acestora de a alege dintre aceste servicii, în condiții echivalente celor de care beneficiază majoritatea utilizatorilor finali.

Având în vedere că prevederile normative prin care se va transpune Codul european al comunicațiilor electronice urmează a fi adoptate, experiența statelor membre în privința adoptării unor măsuri la nivel național pe baza Codului european al comunicațiilor electronice este limitată, oportunitatea adoptării unor eventuale măsuri în acord cu aceste prevederi europene fiind considerat chiar un aspect dificil de estimat.

Totodată, având în vedere adoptarea Directivei (UE) 2019/882 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor (European Accessibility Act), la stabilirea măsurilor adresate persoanelor cu dizabilități, Autoritatea trebuie să aibă în vedere prevederile directivei cu privire la cerințele de accesibilitate generale și cu privire la cerințele de accesibilitate suplimentare referitoare la serviciile de comunicații electronice.

Astfel, prin intermediul prevederilor art. 111 din Codul european al comunicațiilor electronice, s-a statuat că: „(1) Statele membre se asigură că autoritățile competente precizează cerințele care trebuie îndeplinite de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului pentru a se asigura că utilizatorii finali cu dizabilități:

(a) au un acces la servicii de comunicații electronice, inclusiv la informațiile contractuale aferente furnizate în temeiul articolului 102, echivalente celor de care beneficiază majoritatea utilizatorilor finali; (s.n.) și

(b) beneficiază de posibilitatea de alegere între întreprinderi și servicii pe care o au majoritatea utilizatorilor finali. [...]"

În acest context, potrivit art. 102 din Codul european al comunicațiilor electronice, informațiile minimale care trebuie puse la dispoziția utilizatorilor finali sunt:

„(a) denumirea, adresa și informațiile de contact ale furnizorului și, dacă sunt diferite, informațiile de contact pentru orice plângere;

(b) principalele caracteristici ale fiecărui serviciu furnizat;

(c) prețurile aferente pentru activarea serviciului de comunicații electronice și pentru orice taxă recurentă sau aferentă consumului, atunci când serviciul este furnizat pentru plăți directe;

(d) durata contractului și condițiile de reînnoire și încetare a acestuia;

(e) măsura în care produsele și serviciile sunt concepute pentru utilizatorii finali cu dizabilități;

(f) în ceea ce privește serviciile de acces la internet, un rezumat al informațiilor care trebuie furnizate în temeiul articolului 4 alineatul (1) literele (d) și (e) din Regulamentul (UE) 2015/2120.”

Mai mult, potrivit art. 102 alin. (1) para. 3, aceste informații trebuie „puse la dispoziție, la cerere, într-un format accesibil pentru utilizatorii finali cu dizabilități în conformitate cu dreptul Uniunii care armonizează cerințele de accesibilitate pentru produse și servicii.”

În completarea acestor dispoziții, prevederile art. 103 din Codul european al comunicațiilor electronice stabilesc, în detaliu și cu titlu obligatoriu, informațiile la care utilizatorii, inclusiv cei cu dizabilități, trebuie să aibă acces astfel încât să poată alege în cunoștință de cauză serviciile de comunicații electronice și furnizorii de comunicații electronice pe care îi consideră cei mai potriviți nevoilor proprii.

În scopul clarificării acțiunilor ce pot fi întreprinse de către autoritățile de reglementare, pentru a asigura finalitatea practică a prevederilor legale ce stabilesc dreptul de acces al utilizatorilor finali cu dizabilități la servicii de comunicații electronice, prin recitalul 219 din Codul european al comunicațiilor electronice se precizează că „statele membre ar putea solicita furnizorilor de astfel de servicii să ofere opțiuni tarifare sau pachete de bază consumatorilor respectivi”.

Astfel că, în privința dispozițiilor legislației naționale care transpun prevederile mai sus menționate și care stabilesc drepturi ale utilizatorilor finali cu dizabilități, reținem că aceste beneficii înglobează, sub formă legală, două aspecte, și anume:

- informarea persoanelor cu dizabilități cu privire la o serie de facilități și de servicii, astfel cum sunt detaliate prin intermediul dispozițiilor relevante din proiectul de lege care va transpune Codul european al comunicațiilor electronice;
- accesul utilizatorilor finali cu dizabilități la servicii de comunicații electronice în condiții echivalente cu cele de care beneficiază ceilalți utilizatori.

În vederea creării condițiilor necesare unei informări corecte și relevante a utilizatorilor finali cu dizabilități, dispozițiile art. 50⁸ din proiectul de lege prevăd, în sarcina furnizorilor de comunicații electronice, obligația de a pune la dispoziția utilizatorilor cu dizabilități, „la cerere, într-un format accesibil și relevant” pentru aceștia, o serie de informații. De asemenea, în temeiul prevederilor art. 60 alin. (2) și (5) din același proiect de lege, furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, altele decât serviciile de transmisie utilizate pentru furnizarea de servicii între dispozitive, au obligația de a pune la dispoziția publicului o serie de informații într-o formă clară, completă, actualizată, care poate fi citită optic și într-un format accesibil și relevant pentru utilizatorii finali cu dizabilități.

Suplimentar obligațiilor de informare, accesul utilizatorilor finali cu dizabilități la servicii de comunicații electronice destinate publicului în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali reprezintă un deziderat merit să asigure cadrul optim, necesar persoanelor cu dizabilități, pentru a putea alege furnizorii de servicii de comunicații electronice, dar și serviciile oferite de aceștia care răspund cel mai bine nevoilor specifice ale acestor persoane.

Acest aspect este prevăzut în cadrul dispozițiilor art. 63 din proiectul de lege care va transpune Codul european al comunicațiilor electronice, care prevăd faptul că: „(1) ANCOM ia măsuri pentru a asigura accesul utilizatorilor finali cu dizabilități la servicii de comunicații electronice destinate publicului, inclusiv în ceea ce privește informațiile contractuale aferente furnizate în temeiul art. 50³-50¹¹, în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali.

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

În baza prevederilor legale din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 referitoare la măsurile ce pot fi luate în beneficiul utilizatorilor cu dizabilități, Autoritatea a adoptat, în anul 2015, Decizia președintelui ANCOM nr. 160/2015 privind stabilirea unor măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități, aceasta fiind ulterior revizuită (în anul 2019), în acord cu evoluția pieței și a nevoilor utilizatorilor finali cu dizabilități.

La nivel național, în prezent, dispozițiile Deciziei președintelui ANCOM nr. 160/2015 stabilesc un set de măsuri adaptate nevoilor specifice ale persoanelor cu dizabilități în scopul asigurării accesului echivalent la servicii de telefonie și acces la internet. Prin dispozițiile acestei decizii sunt reglementate atât măsuri care vizează facilități de ordin general adresate tuturor categoriilor de persoane cu dizabilități (cum ar fi accesul facil și cu caracter prioritar la unele servicii suport ale furnizorilor ori anumite măsuri de transparentă), dar și măsuri adresate unor categorii specifice de utilizatori finali cu dizabilități, ce stabilesc componența minimă a pachetelor de servicii de telefonie și internet destinate persoanelor cu dizabilități, furnizate la tarife maxime recomandate pentru fiecare dintre aceste pachete, cu o componență adaptată nevoilor specifice ale acestora.

Astfel, o analiză privind configurația de consum a pachetelor tarifare puse la dispoziția persoanelor cu dizabilități de către principalii operatori din piață, urmare a măsurilor impuse prin intermediul Deciziei președintelui ANCOM nr. 160/2015, comparativ cu cea stabilită pentru pachetele cu beneficii minime instituite prin dispozițiile acestei decizii, este sintetizată în tabelele următoare.

*Facilități tarifare acordate persoanelor cu dizabilități auditive și/sau de vorbire**

Configurația pachetelor tarifare conform prevederilor Deciziei ANCOM nr. 160/2015**	Configurație pachete VODAFONE	Configurație pachete ORANGE	Configurație pachete RCS&RDS
SMS-uri nelimitate în rețea + 300 SMS-uri naționale lunar ⇒ 4 eur/lună	~	~	~
SMS-uri nelimitate în rețea + 300 SMS-uri naționale lunar + 3 GB trafic lunar la internet mobil + trafic nelimitat pentru utilizarea serviciilor de interpretare video în limbaj mimico-gestual ⇒ 6 eur/lună	SMS-uri nelimitate în rețea + 300 SMS-uri naționale lunar ⇒ 4 eur/lună	300 SMS-uri naționale lunar + 30 minute naționale + nelimitat minute în rețea + 4 GB trafic lunar la internet mobil ⇒ 4 eur/lună	SMS-uri nelimitate în rețea + 300 SMS-uri naționale lunar + minute nelimitate în rețea + 200 minute apeluri către rețelele naționale și internaționale din tarile SEE trafic lunar nelimitat la internet mobil ⇒ 4 eur/lună
~	Extraopțiune: 3 GB trafic lunar la internet mobil ⇒ 1,99 eur/lună		~

* Toate tarifele afișate în tabel includ TVA.

** Configurație în acord cu Decizia ANCOM nr. 1012/2019, care modifică Decizia ANCOM nr. 160/2015.

*Facilități tarifare acordate persoanelor cu dizabilități vizuale**

Configurația pachetelor tarifare conform prevederilor Deciziei ANCOM nr. 160/2015**	Configurație pachete VODAFONE	Configurație pachete ORANGE	Configurație pachete RCS&RDS

2.000 minute în rețea + 500 minute naționale lunar (telefonie mobilă) ⇒ 2 eur/lună	2.000 minute în rețea + 500 minute naționale lunar (telefonie mobilă) ⇒ 2 eur/lună	2.000 minute în rețea + 500 minute naționale lunar (telefonie mobilă) ⇒ 2 eur/lună	Minute nelimitate în rețelele Digi fixe și mobile + SMS-uri nelimitate în rețea + 500 minute naționale + trafic nelimitat la internet mobil ⇒ 2 eur/lună
2.000 minute în rețea + 500 minute naționale lunar (telefonie mobilă) + 3 GB trafic lunar la internet mobil ⇒ 4 eur/lună	3 GB trafic lunar la internet mobil ⇒ 1,99 eur/lună	2.000 minute în rețea + 500 minute naționale lunar (telefonie mobilă) + 3 GB trafic lunar la internet mobil ⇒ 3 eur/lună	

* Toate tarifele afișate în tabel includ TVA.

** Configurație în acord cu Decizia ANCOM nr. 1012/2019, care modifică Decizia ANCOM nr. 160/2015.

Măsurile stabilite prin intermediul prezentului proiect de decizie

Din punct de vedere statistic, în România, potrivit datelor¹ colectate de Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități din cadrul Ministerului Muncii și Solidarității Sociale, la data de 30 septembrie 2021 erau înregistrate 866.390 persoane cu dizabilități (adulți și copii)², în ușoară creștere față de perioada similară a anului anterior (+1,3%).

Instituții abilitate în domeniul protejării drepturilor persoanelor cu dizabilități au concluzionat recent³, în urma analizelor complexe efectuate în acest sector, faptul că, „în domeniul comunicațiilor electronice, în ultimii ani se înregistrează un progres important în ceea ce privește creșterea accesibilității pentru persoane cu dizabilități”, ca urmare a adoptării măsurilor de reglementare prin intermediul Deciziei președintelui ANCOM nr. 160/2015. Prin urmare, menținerea și optimizarea acestor măsuri de reglementare nu poate decât să păstreze acest trend, contribuind la integrarea socială a acestor persoane prin modalități de comunicare eficiente, potrivite nevoilor lor.

Așadar, având în vedere atât noutățile de la nivel legislativ reprezentate de transpunerea Codului european al comunicațiilor electronice și a Directivei (UE) 2019/882 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor, precum și volatilitatea ofertelor privind serviciile de comunicații electronice ca urmare a schimbării comportamentului de consum al utilizatorilor și, implicit, a cererii, considerăm necesară revizuirea măsurilor adresate utilizatorilor cu dizabilități privind accesul la servicii de comunicații electronice.

Astfel, prin intermediul prezentului proiect de decizie sunt propuse o serie de măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități în scopul asigurării unui nivel optim de acces al acestora la serviciile de comunicații electronice, precum și al unui nivel ridicat de informare prin modalități care să răspundă nevoilor acestora. Considerând necesitatea adaptării pachetelor tarifare existente pe piață la specificul de consum al persoanelor cu dizabilități vizuale, respectiv auditive și/sau de vorbire, Autoritatea propune două configurații de consum care să fie asigurate spre consumul acestor persoane, acestea conținând un nivel minim de unități de consum, la tarife maxime recomandate a fi percepute de către furnizori.

De asemenea, ANCOM consideră ca fiind necesare o serie de obligații pe care furnizorii vor trebui să le respecte în scopul asigurării unui nivel de transparență ridicat pentru persoanele cu dizabilități, pornind inclusiv de la exemple de cerințe specifice stabilite prin intermediul Directivei EC privind accesibilitatea⁴.

¹ <http://anpd.gov.ro/web/transparența/statistici/trimestriale/>

² Din care 23.759 persoane cu handicap auditiv și 89.618 persoane cu handicap vizual.

³ Diagnoza situației persoanelor cu dizabilități în România

<http://andpdca.gov.ro/w/wp-content/uploads/2021/11/Diagnoza-situatiei-persoanelor-cu-dizabilitati-in-Romania.pdf>

⁴ DIRECTIVA (UE) 2019/882 A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI din 17 aprilie 2019 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor.

Măsurile care vizează acest aspect sunt expuse sub forma unor facilități suplimentare pe care furnizorii menționați în proiectul de decizie vor trebui să le ofere, stabilindu-se inclusiv o serie de modalități specifice prin care persoanele cu dizabilități vor putea accesa informațiile relevante din domeniu, astfel cum sunt acestea prevăzute în cadrul dispozițiilor cuprinse în proiectul legislației primare ce urmărește transpunerea Codului european al comunicațiilor electronice.