

EXPUNERE DE MOTIVE

la proiectul Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind modificarea Deciziei președintelui ANCOM nr. 160/2015 privind stabilirea unor măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități

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 tarifele și calitatea acestor servicii.

La nivel european, prin intermediul prevederilor art. 23a din Directiva 2002/22/CE¹ s-a statuat că: *„(1) Statele membre însărcinează autoritățile naționale competente să stabilească, dacă este necesar, cerințele care trebuie respectate de către întreprinderile furnizoare de servicii de comunicații electronice destinate publicului astfel încât utilizatorii cu handicap:*

(a) să poată avea un acces la servicii de comunicații electronice echivalent celui de care beneficiază majoritatea utilizatorilor finali;

și

(b) să beneficieze de posibilitatea de a opta între întreprinderile și serviciile disponibile pentru majoritatea utilizatorilor finali.

(2) Pentru a putea să adopte și să pună în aplicare măsuri specifice pentru utilizatorii finali cu handicap, statele membre încurajează punerea la dispoziție a echipamentului terminal care să ofere funcțiile și serviciile necesare.”

Totodată, conform art. 21 alin.(3) lit. f) din Directiva 2002/22/CE, *„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: (f)*

¹ 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);

să informeze cu regularitate abonații cu handicap privind detaliile produselor și serviciilor care li se adresează."

În scopul clarificării acțiunilor ce pot fi întreprinse de către autoritățile de reglementare pentru a asigura finalitatea practică a prevederilor legale mai sus menționate, prin recitalul 36 din Directiva 2009/136/CE², directivă care a modificat Directiva 2002/22/CE, inclusiv prin introducerea articolelor menționate anterior, a fost prevăzută necesitatea intervenției autorităților menționate în sensul stabilirii unor măsuri de protejare a intereselor utilizatorilor finali cu handicap care „[...] pot include, în special, cerința ca întreprinderile să asigure că utilizatorii finali cu handicap pot beneficia de serviciile acestora în condiții echivalente, inclusiv preturi și tarife, celor oferite altor utilizatori finali ai acestora indiferent de costurile adiționale pe care le suportă. [...]” (s.n.)

Prevederile legislației europene mai sus menționate au fost transpuse în legislația națională prin dispozițiile art. 63 alin. (1) și (2) 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 (în continuare, OUG nr. 111/2011), care stabilesc faptul că: „(1) ANCOM ia măsuri specifice, acolo unde este cazul, pentru a asigura accesul și posibilitatea 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.

(2) ANCOM poate lua măsuri specifice 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.”

De asemenea, în temeiul prevederilor art. 60 alin. (8) lit. f)³ din Ordonanța de urgență a Guvernului nr.111/2011, Autoritatea are posibilitatea de a impune, în sarcina furnizorilor de rețele publice de comunicații electronice și furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului, măsuri privind informarea cu regularitate a abonaților cu dizabilități cu privire la serviciile sau echipamentele care le sunt dedicate, în mod detaliat și într-o formă accesibilă acestora.

În baza acestor prevederi legale și în considerarea oportunității și eficienței impunerii unor măsuri în beneficiul persoanelor cu dizabilități, Autoritatea a adoptat, în anul 2015, Decizia președintelui ANCOM nr.160 privind stabilirea unor măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități. Prin intermediul acestui act normativ, Autoritatea a impus o serie de obligații în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice, cuprinzând în aria de implementare a acestor obligații atât serviciile de comunicații la puncte fixe, cât și pe cele mobile. De asemenea, prin aceeași decizie au fost stabilite anumite facilități de ordin general destinate tuturor persoanelor cu dizabilități, precum și o serie de pachete tarifare dedicate acestora în funcție de specificul dizabilității (vizuale, auditive și/sau de vorbire), pachete care trebuie să respecte anumite cerințe minime referitoare, după caz, la: numărul de minute/SMS, volumul de trafic de internet, precum și viteza maximă de transfer a datelor pentru descărcare.

Având în vedere, în principal, caracterul dinamic al ofertelor tarifare oferite de furnizori la nivel național, prin intermediul prevederilor art. 14 din Decizia președintelui ANCOM nr.160/2015 s-a prevăzut că Autoritatea va revizui condițiile minime pe care furnizorii au obligația să le ofere prin intermediul pachetelor dedicate, astfel cum sunt acestea reglementate de art. 9 și art. 10 ale acestei decizii, ținând cont de caracteristicile serviciilor de comunicații. În acest sens, analiza ale cărei rezultate sunt expuse mai jos în cadrul prezentului document, a urmărit să identifice dacă pachetele reglementate sunt în măsură să răspundă, în continuare, nevoilor utilizatorilor cu dizabilități ori, dimpotrivă, este necesar a fi ajustate.

² Directiva 2009/136/CE a Parlamentului European și a Consiliului 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

³ „Art. 60 – (8) ANCOM poate impune furnizorilor de rețele publice de comunicații electronice și de servicii de comunicații electronice destinate publicului următoarele obligații:

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.”

I. Contextul european privind măsurile adoptate în beneficiul persoanelor cu dizabilități privind accesul la servicii de comunicații electronice

Conform dispozițiilor legislației europene, reprezentate de Directiva 2002/22/CE, astfel cum a fost modificată și completată de prevederile Directivei 2009/136/CE, 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.

Pornind de la prevederile acestui act legislativ ce reprezintă baza legală pentru asigurarea accesului echivalent al persoanelor cu dizabilități la serviciile de comunicații electronice, în anul 2018 a fost elaborat la nivelul Organismului Autorităților Europene de Reglementare în Domeniul Comunicațiilor Electronice (denumit în continuare OAREC) un raport⁴ privind bunele practici întâlnite în activitatea de reglementare a autorităților naționale de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice pentru asigurarea echivalenței persoanelor cu dizabilități la serviciile de comunicații electronice, document ce a avut ca scop identificarea măsurilor adoptate la nivel european în acest context. Acesta constituie, de fapt, o actualizare a situației sintetizate în cadrul Raportului OAREC publicat în noiembrie 2015⁵, document ce a urmărit, în cea mai mare măsură, analizarea aceluiași aspecte.

Conform acestor documente, echivalența accesului este asigurată în rândul statelor membre prin modalități diverse. Datorită evoluției accelerate a sectorului comunicațiilor electronice și având în vedere necesitatea de adaptare a serviciilor la nevoile specifice ale persoanelor cu dizabilități, soluțiile de acordare a accesului la aceste servicii, în condiții echivalente cu cele de care se bucură majoritatea utilizatorilor finali, au fost diversificate din ce în ce mai mult prin aplicarea unor opțiuni facile și eficiente. Așadar, din rapoartele sus-menționate reiese că nu se recomandă implementarea unei metodologii unitare în acest scop. De asemenea, consultarea persoanelor cu dizabilități, inclusiv prin intermediul organizațiilor și entităților reprezentând interesele acestora, s-a constatat a avea un rol extrem de important, fiind o practică apreciată și utilizată de către autoritățile de reglementare din statele membre. În acest sens au fost derulate diverse studii și au fost organizate o serie de grupuri de lucru atât la nivel național, cât și internațional.

În ceea ce privește implementarea, la nivelul statelor membre, a dispozițiilor Directivei 2009/136/CE, măsurile implementate în beneficiul persoanelor cu dizabilități de către majoritatea autorităților de reglementare nu fac obiectul serviciului universal. Totodată, statele membre în care furnizorii oferă anumite facilități persoanelor cu dizabilități pe principii exclusiv comerciale sunt în număr mai mic decât cele în care s-au stabilit, pe cale de reglementare, măsuri în acest scop.

În ceea ce privește facilitățile tarifare acordate utilizatorilor cu dizabilități, fie sub forma unor pachete de servicii dedicate lor, fie sub forma unor subvenții, în majoritatea statelor membre (22 de state) există deja acordate astfel de beneficii. În 7 state membre, acestea fac obiectul serviciului universal, în timp ce în alte 13 state membre facilitățile sunt asigurate ca urmare a altor cerințe legale ori, într-o măsură mai mică, pe principii comerciale.

Câteva exemple care reflectă cele menționate anterior sunt reprezentate de țări precum Polonia, Cipru, Irlanda și Croația, astfel:

- în Polonia, unul dintre cei mai mari furnizori de rețele și servicii de comunicații electronice mobile din Polonia (T-Mobile), în colaborare cu o asociație ce furnizează servicii de interpretare cu ajutorul limbajului mimico-gestual, oferă posibilitatea utilizatorilor cu dizabilități auditive de a comunica prin intermediul unei aplicații online al cărei trafic generat este gratuit pentru utilizator („zero-rated”). De asemenea, același operator oferă o serie de pachete tarifare personalizate⁶ pentru utilizatorii cu dizabilități auditive ce cuprind, printre altele, un consum lunar de 10 GB trafic la internet mobil, ori trafic lunar nelimitat, la care se adaugă unități nelimitate de SMS/MMS la tariful lunar de 19,95 PLN (aproximativ 4,6 euro), respectiv 39,95 PLN (aproximativ 9,3 euro). Un alt furnizor de

⁴ BoR (18)30 Report on NRAs' practices for ensuring equivalence of access and choice for disabled end-users

⁵ BoR (15)201 Update of the report on equivalent access and choice for disabled end-users

⁶ <http://abonament.migam.org/>

servicii de comunicații mobile oferă o reducere de 50% la abonamentele având ca obiect servicii de telefonie pentru utilizatorii cu dizabilități (vizuale, auditive și/sau de vorbire);

- în Cipru, Autoritatea de reglementare (OCECPR) a stabilit o serie de măsuri privind tarifele pachetelor de servicii de telefonie la punct fix, acestea fiind finanțate prin intermediul contribuțiilor financiare ale operatorilor;

- Autoritatea de reglementare din Irlanda (ComReg) a stabilit, printre măsurile adoptate în beneficiul utilizatorilor cu dizabilități, ca aceștia să beneficieze de o reducere de 70% pentru consumul de unități necesar utilizării serviciului Text Relay. Această decizie a avut la bază argumentul conform căruia pentru a interoga acest serviciu și a comunica mesajul dorit prin intermediul mesajelor text, utilizatorilor cu dizabilități le este necesar un timp mai îndelungat comparativ cu, spre exemplu, utilizarea apelurilor de voce de către ceilalți utilizatori, scopul urmărit fiind astfel mai greu de îndeplinit;

- în Croația, începând cu 1 ianuarie 2017, operatorul național de servicii de comunicații electronice a introdus în oferta sa noi avantaje pentru utilizatorii cu dizabilități ce necesită asistență permanentă ori cu venituri reduse, vechile beneficii fiind ajustate prin introducerea și a unui consum de trafic la internet în bandă largă, recunoscându-se astfel modificarea comportamentului de consum și a necesităților de comunicare ale utilizatorilor, inclusiv ale celor cu dizabilități. Printre acestea, pe baza statisticilor de consum, a fost creat un pachet de servicii care include 5.000 de unități de consum (SMS, apeluri de voce sau MB) la un tarif de 69 KN (aproximativ 9 euro).

II. Contextul național reprezentat de măsurile adoptate în beneficiul persoanelor cu dizabilități privind accesul la servicii de comunicații electronice

Prin intermediul Deciziei președintelui ANCOM nr. 160/2015, Autoritatea a stabilit un set de măsuri adaptate nevoilor specifice ale persoanelor cu dizabilități în scopul asigurării accesului la servicii de telefonie și acces la internet, în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori. Prin dispozițiile acestei decizii au fost reglementate atât măsuri care au vizat 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 transparență), precum și măsuri ce stabilesc componența minimă a pachetelor de servicii de telefonie și internet destinate persoanelor cu dizabilități, recomandând furnizorilor un anumit tarif maxim pentru fiecare dintre aceste pachete.

Ulterior adoptării acestei decizii, Autoritatea a monitorizat gradul de îndeplinire de către furnizorii de comunicații electronice a obligațiilor prevăzute de dispozițiile art. 8, 9 și 10 și a constatat faptul că principalii operatori activi pe piața din România au implementat aceste prevederi în beneficiul persoanelor cu dizabilități. Mai mult, în ceea ce privește pachetele de servicii stabilite de prevederile art. 9 și 10 din decizia menționată, o parte dintre furnizori au ales să suplimenteze beneficiile incluse în aceste pachete, stabilind pentru acestea fie tarifele recomandate de ANCOM, prin intermediul dispozițiilor mai sus menționate, fie anumite pachete de servicii mai avantajoase pentru utilizatori.

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.

Tabel nr. 1

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

Configurația pachetelor tarifare	Configurație pachete VODAFONE	Configurație pachete ORANGE	Configurație pachete RCS&RDS	Configurație pachete TELEKOM	Configurație pachete UPC
---	--------------------------------------	------------------------------------	---	-------------------------------------	---------------------------------

conform prevederilor Deciziei ANCOM nr. 160/2015					
Trafic lunar nelimitat la internet fix ⇒ 7 eur/lună	~	~	Trafic lunar nelimitat la internet fix ⇒ 29 lei/lună	Trafic lunar nelimitat la internet fix ⇒ 5,95 eur/lună	Trafic lunar nelimitat la internet fix ⇒ 30 lei/lună
SMS-uri nelimitate în rețea + 150 SMS-uri naționale lunar ⇒ 4 eur/lună	~	~	~	SMS-uri nelimitate în rețea + 150 SMS-uri naționale lunar ⇒ 3,84 eur/lună	~
SMS-uri nelimitate în rețea + 150 SMS-uri naționale lunar + 300 MB trafic lunar la internet mobil ⇒ 6 eur/lună	SMS-uri nelimitate în rețea + 150 SMS-uri naționale lunar + 300 MB trafic lunar la internet mobil ⇒ 3,84 eur/lună	SMS-uri nelimitate în rețea + 200 SMS-uri naționale lunar + 20 minute naționale + 200 MB trafic lunar la internet mobil ⇒ 4 eur/lună	SMS-uri nelimitate în rețea + 200 SMS-uri naționale lunar + minute nelimitate în rețea + trafic lunar nelimitat la internet mobil ⇒ 3,24 eur/lună	SMS-uri nelimitate în rețea + 150 SMS-uri naționale lunar + 300 MB trafic lunar la internet mobil ⇒ 5,76 eur/lună	~
~	Extraopțiune: 300 MB trafic lunar la internet mobil ⇒ 1,99 eur/lună	Minute și SMS-uri naționale și în roaming nelimitate + 200 minute internaționale + 4 GB trafic la internet mobil + telefon ⇒ 12 eur/lună	~	~	~

* Toate tarifele afișate în tabel includ TVA.

Tabel nr. 2

*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	Configurație pachete TELEKOM	Configurație pachete UPC
350 minute naționale lunar (telefonie fixă) ⇒ 3 eur/lună	~	~	Minute nelimitate în rețele fixe naționale + 450 minute în rețele mobile naționale + trafic nelimitat la internet fix ⇒ 3 eur/lună	VOCE L: Minute internaționale nelimitate: UE (fix), SUA & Canada (fix și mobil) + minute naționale nelimitate în rețea (fix și mobil) + 400 de minute naționale și internaționale (UE (fix), SUA & Canada (fix și	Minute nelimitate pe fix în RO și UE + 500 minute disponibile în rețelele fixe și mobile din RO și UE ⇒ 13 lei/lună

				mobil) ⇒ 3,83 eur/lună	
Trafic lunar nelimitat la internet fix ⇒ 7 eur/lună	~	~	~	Trafic lunar nelimitat la internet fix + VOCE L ⇒ 9,78 eur/lună	Trafic nelimitat la internet fix + Minute nelimitate pe fix în RO și UE + 500 minute disponibile în rețelele fixe și mobile din RO și UE ⇒ 43 lei/lună
300 minute naționale lunar (telefonie mobilă) ⇒ 2 eur/lună	300 minute naționale și internaționale (telefonie mobilă) ⇒ 2 eur/lună	300 minute naționale și internaționale (telefonie mobilă) ⇒ 2 eur/lună	Minute nelimitate în rețele fixe și mobile + SMS-uri nelimitate în rețea + 400 minute naționale + trafic nelimitat la internet mobil ⇒ 2 eur/lună	Minute nelimitate în rețea + 300 minute naționale și internaționale ⇒ 3,84 eur/lună	~
300 MB trafic lunar la internet mobil ⇒ 2 eur/lună	300 MB trafic lunar la internet mobil ⇒ 1,99 eur/lună	~		300 MB trafic lunar la internet mobil ⇒ 1,92 eur/lună	
~	~	Minute și SMS-uri naționale și în roaming nelimitate + 200 minute internaționale + 4 GB trafic la internet mobil + telefon ⇒ 12 eur/lună ⁷	~	~	~

* Toate tarifele afișate în tabel includ TVA.

III. Preferințele utilizatorilor finali cu dizabilități privind accesul la serviciile de comunicații electronice

Ținând cont că populația Uniunii Europene îmbătrânește, s-a constatat că numărul persoanelor cu dizabilități crește semnificativ. Prin urmare, se preconizează că în anul 2020, în Europa, se vor înregistra aproximativ 120 milioane de persoane cu dizabilități, în creștere cu 50% față de anul 2017.

În România, potrivit datelor statistice colectate de Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități din cadrul Ministerului Muncii și Justiției Sociale, la data de 31 decembrie 2018 erau înregistrate 823.956 persoane cu dizabilități (adulți și copii)⁸, continuând trendul ascendent observat în ultimii ani.

În ceea ce privește nivelul de digitalizare, la nivel național, aproape 70% dintre persoanele cu vârste între 16 și 74 de ani din România, echivalentul a 10,6 milioane de utilizatori, au folosit internetul în anul 2016, în creștere cu 1,2% față de anul anterior. Acest fapt demonstrează că într-o lume din ce în ce mai conectată din punct de vedere tehnologic este normal ca inclusiv nevoile și obiceiurile de consum ale populației să se încadreze în acest trend.

⁷ Ofertă creată suplimentar față de obligațiile stabilite prin Decizia președintelui ANCOM nr. 160/2015;

⁸ Din care 23.564 persoane cu handicap auditiv și 95.699 persoane cu handicap vizual.

Având la bază aceste constatări, în vederea identificării gradului de accesibilitate a serviciilor de comunicații electronice, în anul 2017, ANCOM a realizat două studii de piață la nivel național. Scopul general al acestor studii a constat în obținerea de informații relevante în ceea ce privește gradul de acces la serviciile de telefonie fixă, la serviciile de telefonie mobilă, la serviciile de acces la internet la puncte fixe, precum și la serviciile de acces la internet la puncte mobile, dar și în ceea ce privește comportamentul de utilizare a acestor servicii, inclusiv din perspectiva substituibilității lor în rândul persoanelor cu dizabilități auditive, respectiv cu deficiențe vizuale.

Studiile au arătat faptul că, sub aspectul notorietății facilităților de ordin general stabilite prin Decizia președintelui ANCOM nr. 160/2015, cele mai cunoscute și apreciate beneficii sunt reprezentate de posibilitatea utilizatorilor de a returna echipamente (53%), apoi posibilitatea interogării serviciului cost-control prin mesaje audio (43%), adresarea solicitărilor/reclamațiilor printr-o persoană desemnată (41%) și accesul la serviciul de relații cu clienții prin metode specifice persoanelor cu dizabilități (41%). În ceea ce privește gradul de folosire a acestora pe parcursul ultimelor 12 luni, cel puțin 21% dintre respondenți au declarat că au folosit mare parte dintre aceste beneficii.

În cazul **persoanelor cu dizabilități vizuale**, majoritatea respondenților au declarat că nu sunt interesați de niciunul dintre pachetele tarifare implementate de operatori în baza prevederilor art. 9 și 10 din Decizia președintelui ANCOM nr. 160/2015, motivele fiind fie că nu vor să folosească serviciul respectiv (în cazul serviciilor de telefonie și internet la puncte fixe), fie că dețin deja anumite pachete cu mai multe opțiuni și la prețuri mai mici (în cazul serviciilor de internet și telefonie mobilă).

Astfel, referitor la serviciile de telefonie și internet la puncte fixe, jumătate dintre respondenți și-au exprimat dezinteresul legat de pachetele tarifare destinate lor, astfel cum au fost stabilite prin intermediul dispozițiilor anterior menționate, declarând că nu le folosesc.

Deși situația pare similară cu cea constatată în cazul serviciilor de telefonie și internet la puncte mobile din perspectiva gradului de contractare a pachetelor dedicate persoanelor cu dizabilități, motivele neutilizării acestor servicii sunt reprezentate de faptul că respondenții consideră că ofertele comerciale disponibile sunt mai convenabile din punctul de vedere al configurației de consum decât cele dedicate lor. Astfel, respondenții care au declarat că ar dori mai multe opțiuni, fiind dispuși să plătească în plus pentru acestea, și-au exprimat interesul pentru suplimentarea opțiunilor, în mod special pentru traficul la internet național și pentru minutele naționale. De altfel, traficul la internet pe mobil este elementul de consum cel mai valorizat de către persoanele cu dizabilități, aceasta și ca urmare a faptului că permite, din punct de vedere tehnic, accesarea întregii game de comunicații necesară (apel voce, apel video, mesaje, navigare pe internet).

Referitor la **persoanele cu dizabilități auditive**, situația este similară celei identificate în rândul persoanelor cu dizabilități vizuale în ceea ce privește gradul de interes al acestora pentru pachetele tarifare având ca obiect serviciile de acces la internet, respectiv serviciile de telefonie, stabilite prin intermediul dispozițiilor Deciziei președintelui ANCOM nr. 160/2015.

Referitor la serviciile de telefonie și internet fix, cei mai mulți respondenți (41%) au spus că nu sunt interesați de pachetul de servicii constând în trafic la internet fix nelimitat la o viteză maximă de cel puțin 30 Mbps, lunar, la un tarif de maxim 7 euro (TVA inclus), motivat de faptul că nu folosesc acest tip de serviciu, iar 33% au declarat că dețin deja un pachet conținând mai multe opțiuni/unități de consum la tarife mai convenabile.

Analizând percepția respondenților referitoare la contractarea pachetelor tarifare aferente serviciilor de telefonie și internet la puncte mobile, s-a constatat că, și în această situație, respondenții beneficiază de oferte mai avantajoase comparativ cu cele asigurate prin intermediul configurațiilor ce au la bază pachetele tarifare prevăzute prin dispozițiile Deciziei președintelui ANCOM nr. 160/2015. Însă, pentru ca aceste pachete să poată satisface pe deplin necesitățile lor, respondenții au declarat, în principal, că ar dori suplimentarea opțiunilor stabilite în prezent prin prevederile mai sus amintite prin adăugarea unui consum de trafic mai mare la internet, precum și a mai multor SMS-uri.

Același studiu a relevat importanța comunicării prin intermediul apelurilor video ori a accesului la internet ca substitut eficient al SMS-urilor, preferat de majoritatea utilizatorilor cu dizabilități, inclusiv prin prisma utilizării serviciilor video de intermediere apeluri⁹, un astfel de serviciu fiind cunoscut de jumătate dintre respondenți la momentul realizării acestui studiu (2017). Mai mult,

⁹ cum ar fi <https://www.vocipentrumaini.ro/>;

În ipoteza prezentată respondenților constând în situația în care costul utilizării acestui serviciu ar fi de 1 RON/minut, 24% dintre respondenți și-au manifestat dorința de a folosi un astfel de serviciu.

Concluziile și constatările mai-sus enunțate justifică necesitatea reanalizării măsurilor ce pot fi stabilite în beneficiul persoanelor cu dizabilități pentru asigurarea unui nivel optim de echivalență privind accesibilitatea serviciilor de comunicații electronice, în mod special a pachetelor tarifare incluse în prevederile amintite anterior, inclusiv din perspectiva oportunității menținerii acestora ca și obligații pentru furnizorii de servicii de comunicații electronice.

IV. Revizuirea măsurilor stabilite prin intermediul prevederilor Deciziei președintelui ANCOM nr. 160/2015

Pe baza constatărilor expuse la punctul anterior, referitoare la importanța acordată de către persoanele cu dizabilități facilităților de ordin general, astfel cum sunt acestea prevăzute în cadrul dispozițiilor art. 5, 6 și 7 din Decizia Președintelui ANCOM nr. 160/2015, Autoritatea propune menținerea dispozițiilor ce stabilesc aceste beneficii în forma stabilită prin prevederile în vigoare.

În ceea ce privește facilitățile reprezentate de pachetele de servicii de comunicații electronice la punct fix, stabilite prin prevederile art. 9 din Decizia președintelui ANCOM nr. 160/2015, rezultatele studiilor, precum și modificarea condițiilor din piață au determinat necesitatea reconsiderării acestor măsuri în scopul identificării posibilităților curente de comunicare, prin a căror accesare de către persoanele cu dizabilități vizuale, respectiv auditive și/sau de vorbire, s-ar putea satisface, într-o manieră optimă, nevoile actuale ale acestora.

Conform datelor statistice colectate de Autoritate în anul 2018, gradul de utilizare a serviciilor de comunicații având la bază tehnologia mobilă îl depășește cu mult pe cel aferent comunicațiilor la puncte fixe, volumul traficului de voce realizat prin intermediul rețelilor de telefonie la puncte fixe reprezentând aproximativ 3% din volumul total de trafic de voce¹⁰.

Din punct de vedere al disponibilității serviciilor de comunicații electronice oferite comercial, se constată faptul că pachetele tarifare ce conțin unități de consum pentru serviciile de telefonie și internet la punct fix, astfel cum au fost stabilite prin prevederile art. 9 din decizia mai sus amintită, se regăsesc în ofertele furnizorilor de servicii de comunicații electronice la punct fix, în configurații și tarife similare celor prevăzute prin aceste dispoziții.

În aceste condiții, adoptarea unor măsuri de reglementare având ca obiect serviciile de telefonie și internet la punct fix nu se justifică, în acest moment, prin raportare la avantajul pe care acestea l-ar aduce pentru utilizatorii finali cu dizabilități. Așadar, până la constatarea inexistenței sau modificării configurațiilor de oferte puse la dispoziția acestor utilizatorilor pe principii comerciale astfel încât să existe cereri nesatisfăcute ale acestora, Autoritatea propune eliminarea obligațiilor prevăzute de dispozițiile art. 9 din Decizia președintelui ANCOM nr. 160/2015, urmând să monitorizeze evoluția pieței și, în principal, a ofertelor disponibile comercial în scopul analizării nivelului de echivalență a accesului la serviciile de comunicații electronice în rândul persoanelor cu dizabilități.

În cazul pachetelor tarifare stabilite de prevederile art. 10 din Decizia președintelui ANCOM nr. 160/2015, analizând ofertele furnizorilor de servicii de comunicații electronice cu ajutorul rezultatelor returnate de către aplicația *veritel.ro*, ca urmare a căutărilor specifice bazate pe un consum estimat a fi minim necesar utilizatorilor cu dizabilități, reflectat în pachetele propuse prin intermediul proiectului Deciziei ce face obiectul prezentului document, s-a constatat faptul că nu există o abordare uniformă în rândul furnizorilor din punct de vedere al practicilor comerciale, diferențele tarifare între pachetele de servicii rezultate fiind considerabile.

Conform recitalului 12 din Directiva 2009/136/CE „[...] *accesul ar trebui să fie echivalent din punct de vedere funcțional, în așa fel încât utilizatorii finali cu handicap să beneficieze de aceeași posibilitate de utilizare a serviciilor ca alți utilizatori finali, dar prin mijloace diferite.*” (s.n.)

Deși la nivelul pieței se constată o evoluție a pachetelor de servicii mobile disponibile comercial, structura serviciilor componente ale acestor pachete nu este optimizată, din punctul de

¹⁰ https://statistica.ancom.org.ro:8000/sscpds/public/files/165_ro, pag. 11 și pag. 27;

vedere al beneficiilor oferite, pe nevoile utilizatorilor cu dizabilități. Acest fapt este cauzat de inutilitatea anumitor beneficii incluse în toate pachetele de servicii disponibile în prezent pe piață. Astfel, nu se poate afirma că acestea întrunesc nevoile specifice ale persoanelor cu dizabilități auditive și/sau de vorbire atât timp cât conțin beneficii (precum minute) care, în majoritatea cazurilor, nu pot fi utilizate de către aceste persoane, având în vedere că accesarea serviciilor de comunicații electronice la puncte mobile de către acești utilizatori poate presupune, exclusiv, consumul de SMS-uri și internet. O situație similară se regăsește și în cazul persoanelor cu dizabilități de vedere, caz în care comunicarea prin intermediul SMS-urilor (resurse ce sunt incluse în pachetele tarifare pe care aceștia le plătesc) nu este utilizată în aceeași măsură ca în cazul majorității utilizatorilor, nefiind o modalitate la fel de eficientă ca și în cazul utilizării apelurilor de voce.

Având în vedere că diferența dintre configurațiile de consum ale pachetelor tarifare stabilite prin intermediul dispozițiilor art. 10 din Decizia președintelui ANCOM nr. 160/2015 și cele existente pe piață este semnificativă, considerăm necesară optimizarea acestor facilități în funcție de evoluțiile din piață și ținând cont de nevoile utilizatorilor, fapt ce va contribui la creșterea scopului urmărit prin intermediul acestor măsuri. Astfel, în scopul alinierii măsurilor adoptate în beneficiul utilizatorilor cu dizabilități la evoluțiile pieței, propunem majorarea numărului unităților de consum reprezentate de apeluri de voce, respectiv de SMS-uri incluse în pachetele tarifare dedicate persoanelor cu dizabilități astfel încât implementarea acestora să contribuie la maximizarea disponibilității serviciilor pentru această categorie de utilizatori.

Prin urmare, considerăm că beneficiile aduse prin implementarea facilităților oferite ca și pachete tarifare specifice pentru accesul persoanelor cu dizabilități la serviciile de comunicații mobile constituie, în continuare, o măsură eficientă și eficace pentru asigurarea accesului echivalent al acestora la serviciile de comunicații electronice. Mai mult, facilitățile oferite persoanelor cu dizabilități ce fac obiectul măsurilor adoptate în scopul asigurării accesului echivalent al acestora la serviciile de comunicații electronice trebuie orientate spre servicii care să asigure o eficiență sporită din punctul de vedere al comunicării, cum ar fi serviciile de acces la internet mobil, prin prisma calității acestora de a substitui serviciile de apel video, SMS și chiar voce.

În acest sens, suntem de părere că prin majorarea numărului unităților de consum aferente traficului la internet mobil incluse în pachetele tarifare propuse prin intermediul prezentului document, ca beneficii adresate persoanelor cu dizabilități, se va asigura respectarea principiului echivalenței. În cazul persoanelor cu dizabilități auditive și/sau de vorbire, acest fapt prezintă o importanță aparte inclusiv din perspectiva utilizării serviciilor de intermediere video a apelurilor, caz în care utilizatorii sunt nevoiți să utilizeze mai multe unități de consum pentru a comunica ceea ce au nevoie, comparativ cu majoritatea utilizatorilor, costurile implicate fiind, cel mai probabil, mai mari. Totodată, serviciile de acces la internet furnizate trebuie să poată permite asigurarea unei conexiuni de calitate pe parcursul utilizării serviciului video la distanță, fără ca scopul și eficiența comunicării să fie afectată.

Prin urmare, apreciem că un volum minim de trafic la internet similar profilului de consum al utilizatorului mediu de internet pe mobil¹¹, la o viteză de transfer a datelor pentru descărcare echivalentă celei oferite prin tehnologiile disponibile în zonă, va putea crea premisele asigurării unor condiții echivalente de acces la serviciile de comunicații electronice pentru persoanele cu dizabilități comparativ cu cele de care beneficiază ceilalți utilizatori.

Sub aspectul asigurării echivalenței accesului în rândul persoanelor cu dizabilități auditive și/sau de vorbire în ceea ce privește comunicarea prin intermediul serviciilor de comunicații electronice, considerăm că aceasta poate fi asigurată inclusiv ca urmare a analizării, din punct de vedere tehnic, a gamei de oportunități de comunicare disponibile pe piață și nu doar prin compararea traficului de consum necesar acestor persoane comparativ cu cel disponibil comercial. Concret, prin prisma posibilităților de asigurare a accesului utilizatorilor la o anumită gamă de aplicații în care traficul la internet este nelimitat în cadrul ofertelor comerciale ori chiar trafic de internet nelimitat în cadrul anumitor pachete tarifare etc., considerăm că aplicațiile specifice de tipul serviciilor de intermediere a apelurilor (video relay service) disponibile în prezent în piață și dedicate exclusiv utilizării de către persoanele cu dizabilități auditive și/sau de vorbire pot fi considerate ca fiind o resursă de comunicare eficientă în rândul acestor utilizatori.

¹¹ Conform informațiilor prelucrate la nivelul ANCOM pe baza datelor statistice colectate de Autoritate la nivelul anului 2018, un utilizator consumă în medie, lunar, aproximativ 2.500 MB trafic la internet mobil.

Mai mult, pentru optimizarea ofertelor tarifare disponibile comercial în funcție de necesitățile specifice persoanelor cu dizabilități auditive și/sau vizuale, considerăm necesară echivalarea acestora, din punct de vedere funcțional, prin înlocuirea resurselor de consum (minutele) inutile și neutilizate de către acești utilizatori, cu beneficii care răspund nevoilor lor, cum ar fi comunicarea prin intermediul serviciilor de interpretare video în limbaj mimico-gestual prin accesarea aplicațiilor dedicate (tip video relay).

Astfel, analizând inclusiv din perspectiva necesităților declarate de către acești utilizatori, apreciem că acordarea de către operatori a gratuității accesului și utilizării acestui tip de aplicații poate fi considerată ca fiind o măsură de asigurare a echivalenței accesului, estimând, totodată, că impactul rezultat ca urmare a utilizării prezumptive a acestora de către toți utilizatorii cu dizabilități auditive și/sau de vorbire va fi nesemnificativ, ținând cont că, la nivel național, numărul acestora reprezintă mai puțin de 0,4% din totalul abonaților (persoane fizice) la servicii de comunicații mobile.

Ținând cont de considerentele expuse anterior, condițiile minime reprezentate de configurațiile pachetelor tarifare aferente serviciilor de comunicații electronice la puncte mobile pe care Autoritatea le propune, prin intermediul prezentului document, pentru a fi implementate de către furnizorii de comunicații electronice în beneficiul persoanelor cu dizabilități sunt după cum urmează:

- *Pachet de servicii adresate utilizatorilor cu dizabilități auditive și/sau de vorbire (beneficii minime, lunare, disponibile doar la nivel național):*

- SMS-uri nelimitate utilizabile în rețeaua proprie și 300 SMS-uri utilizabile în alte rețele naționale la un tarif recomandat de 4 euro/lună, inclusiv TVA;
- un volum de date de 3 GB și un volum nelimitat de date destinat utilizării serviciilor de interpretare video în limbaj mimico-gestual prin intermediul aplicațiilor dedicate, la un tarif recomandat de 2 euro/lună, inclusiv TVA.

În cazul în care un utilizator final cu dizabilități auditive și/sau de vorbire va opta pentru contractarea unui pachet care să conțină ambele servicii (SMS și internet pe mobil), conform ofertei individualizate în cadrul prezentului proiect de decizie, tariful recomandat pentru un astfel de pachet este de 6 euro/lună, inclusiv TVA.

- *Pachet de servicii adresate utilizatorilor cu dizabilități vizuale (beneficii minime, lunare, disponibile doar la nivel național):*

- 2.000 minute utilizabile în rețeaua proprie și 500 minute utilizabile în alte rețele naționale și la un tarif recomandat de 2 euro/lună, inclusiv TVA;
- un volum de date de 3 GB la un tarif recomandat de 2 euro/lună, inclusiv TVA.

În cazul în care utilizatorul final cu dizabilități de vedere va opta pentru contractarea unui pachet care să conțină ambele servicii (telefonie și internet pe mobil), conform ofertei individualizate prin prezentul proiect de decizie, tariful recomandat pentru un astfel de pachet este de 4 euro/lună, inclusiv TVA.

Analizând aceste propuneri comparativ cu resursele de consum incluse în pachetele tarifare stabilite prin intermediul dispozițiilor din Decizia președintelui ANCOM nr. 160/2015, se poate observa faptul că propunerile curente constau, în principal, în majorarea unităților de consum incluse în planurile tarifare adresate persoanelor cu dizabilități, în special celor aferente volumului de trafic la internet mobil, concomitent cu menținerea propunerilor de tarife introduse în această decizie, ajustare ce apreciem că se aliniază evoluțiilor pieței.

În scopul îndeplinirii obligației de a oferi utilizatorilor un volum de trafic nelimitat pentru utilizarea serviciilor de tip video relay, astfel cum propunem prin intermediul prevederilor art. I, pct. 2 din proiectul de decizie ce face obiectul prezentului document, entitățile responsabile cu implementarea, în beneficiul utilizatorilor cu dizabilități auditive și/sau de vorbire, a acestui tip de aplicație, vor informa, în scris, furnizorii de comunicații electronice la puncte mobile cu privire la disponibilitatea acestora pe piață. În ceea ce privește termenul de implementare, de către furnizorii de servicii de comunicații electronice mobile, a facilităților reprezentate de pachetele tarifare dedicate persoanelor cu dizabilități, propunem ca acesta să fie de cel mult 6 luni de la data adoptării deciziei care face obiectul prezentului document.

În concluzie, ținând cont de considerentele expuse anterior, apreciem că măsurile care fac obiectul proiectului de decizie supus consultării publice sunt necesare și adecvate, fiind menite să contribuie la îmbunătățirea coeziunii sociale a populației. Totodată, prin implementarea acestor măsuri, utilizatorii finali cu dizabilități vor putea accesa servicii de comunicații electronice în condiții optimizate, echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali, fără ca punerea în practică de către furnizorii de comunicații electronice să constituie un efort disproporționat sau nejustificat în sarcina acestora din urmă.