

## **Minuta ședinței Consiliului Consultativ din 19 februarie 2015**

19 februarie 2015, 10.00 – 11.45

### **Introducere**

**Președintele ANCOM, Cătălin Marinescu**, urează bun venit participanților și prezintă Agenda întâlnirii.

### **1. Adoptarea Agendei**

**Președintele ANCOM** enumeră documentele supuse dezbaterii și cere observații asupra agendei care conține Minuta Ședinței CC din data de 10 decembrie 2014, Proiectul de decizie privind stabilirea unor măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități și Proiectul de decizie privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali. În lipsa oricăror remarci, agenda este adoptată în forma propusă de ANCOM.

### **2. Minuta întâlnirii anterioare**

**Președintele ANCOM** cere observații cu privire la Minuta Ședinței CC din data de 10 decembrie 2014, care se referea la **Proiectul Planului de acțiune al ANCOM pentru anul 2015**, urmând ca partea a doua a minutei, care se referea la **Proiectul de decizie privind cererea de compensare a costului net aferent furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului universal în anul 2013**, să fie adoptată într-o întâlnire a Consiliului Consultativ la care să participe și furnizorii de servicii poștale. În lipsa oricăror remarci pe marginea primei părți a minutei, președintele o declară aprobată.

### **3. Proiectul de decizie privind stabilirea unor măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități ce beneficiază de servicii de comunicații electronice destinate publicului**

Pentru prezentarea sintezei observațiilor la acest proiect de decizie, președintele ANCOM îi dă cuvântul dnei. Corina Voicu, Expert în cadrul Serviciului Reglementări Tarifare și Serviciu Universal, care informează asupra principalelor observații primite pe perioada consultării publice a proiectului de decizie în discuție. Totalitatea observațiilor transmise în perioada de consultare publică pe marginea acestui proiect de decizie, precum și răspunsul Autorității pot fi consultate pe larg în documentul publicat pe pagina de internet a ANCOM.

După prezentarea succintă a sintezei observațiilor, președintele ANCOM dă cuvântul celor prezenți pentru susținerea altor comentarii și observații față de cele transmise în scris.

Reprezentantul Asociației Naționale a Surzilor din România (ANSR) salută și susține demersul Autorității de a impune o serie de măsuri dedicate utilizatorilor finali cu dizabilități întrucât studiile pe care Asociația le-a făcut arată că aproximativ jumătate din cele peste 23.000 de persoane cu dizabilități auditive din România utilizează în prezent servicii de comunicații electronice. De aceea, ANSR are rugămintea de a adopta această decizie cât mai curând și de a se găsi o soluție pentru apelarea, prin intermediul SMS, a serviciului de urgență 112 de către persoanele cu dizabilități auditive.

Reprezentanții Vodafone susțin că impunerea de tarife pe piața de retail din partea Autorității este o măsură neproportională, intruzivă și că decizia nu respectă condiția de echivalență care presupune asigurarea posibilității utilizatorilor finali cu dizabilități de a beneficia de servicii de comunicații electronice în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali. Aceștia susțin că tarifele stabilite de ANCOM sunt sub costuri, atât în cazul apelurilor, cât și în cel al accesului la internet, ceea ce va duce la pierderea a 5 milioane de euro pe an pentru operatorii din întreaga piață. Mai mult, dimensionarea acestor pachete sub costuri și impunerea unui singur tarif tuturor operatorilor nu sunt măsuri menite să satisfacă dezideratul de echivalență. În susținerea modificării deciziei, reprezentanții Vodafone arată că România ar fi singura țară în care s-ar interveni pe piața de retail, iar decizia ar fi abuzivă în condițiile în care piața oferă deja aceste servicii chiar dacă nu este menționat că sunt dedicate utilizatorilor cu dizabilități. În concluzie, reprezentanții Vodafone propun ca fiecărui operator să i se permită să-și stabilească propriile tarife pentru serviciile oferite persoanelor cu dizabilități. Reprezentanții Autorității consideră că dacă piața ar fi răspuns necesităților utilizatorilor cu dizabilități prin lansarea de oferte dedicate acestora, nu ar mai fi fost nevoie de o astfel de decizie.

Reprezentanții Orange semnalează faptul că, prin impunerea unor tarife pe piața de retail, Autoritatea își depășește sfera de competență. Drept urmare, reprezentanții Orange sunt de acord cu stabilirea de către ANCOM a unui design de pachete, dar doresc ca prețurile să fie stabilite de către fiecare operator. La această propunere, reprezentanții Autorității arată că, în cazul acordării posibilității operatorilor de a-și stabili tarifele aferente pachetelor de servicii dedicate persoanelor cu dizabilități, se va pune problema asigurării echivalenței prin prisma tuturor pachetelor oferite comercial de către operatori. Reprezentanții Autorității reiau ideea că operatorii nu au fost până acum interesați să ofere pachete dedicate persoanelor cu dizabilități și amintesc celor prezenți că ANCOM are obligația de a apăra drepturile persoanelor cu dizabilități în calitatea lor de utilizatori de servicii de comunicații și are mecanismele de reglementare și control pentru îndeplinirea acestei obligații.

Reprezentanții Telekom doresc să știe care este autoritatea care eliberează certificatele de handicap pe baza cărora persoanele cu dizabilități pot solicita pachetele de servicii impuse prin această decizie. Reprezentantul ANSR arată că Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, prevede condițiile în care se eliberează aceste certificate care sunt codificate, că există o singură autoritate care eliberează aceste certificate și că există o bază de date cu toate persoanele cu dizabilități.

Reprezentanții RCS & RDS doresc introducerea unei clarificări la art. 8 și art. 9 astfel încât să se acorde dreptul furnizorului de a limita la unu numărul de pachete de care poate beneficia o persoană cu dizabilități, propunere cu care Autoritatea este de acord. De asemenea, la propunerea RCS & RDS, decizia va fi completată astfel încât și persoanele cu dizabilități lipsite de capacitate de exercițiu să poată beneficia, prin intermediul reprezentantului legal, de facilitățile prevăzute de decizie.

În încheiere, reprezentanții Orange mai fac două propuneri, una cu privire la eliminarea obligației de a tipări factura cu font de 14p având în vedere că trebuie modificate aplicații de billing, ceea ce ar duce la mai multe costuri decât beneficii. O altă propunere se referă la eliminarea prevederii cu privire la asigurarea accesului la serviciul de relații cu clienții prin SMS, întrucât este foarte complicat de implementat, fapt ce ar crea un flux foarte aglomerat în rețea. Cu cea de-a doua observație, reprezentanții ANCOM nu pot fi de acord și le recomandă furnizorilor să identifice o măsură de filtrare a apelurilor venite de la persoane cu dizabilități auditive, similară cu cea utilizată la serviciul de urgență 112.

În urma tuturor acestor observații, ANCOM hotărăște să modifice decizia după cum urmează: va introduce un nou articol care să prevadă obligația operatorilor de a asigura pachete de servicii de comunicații electronice care să ofere accesul și posibilitatea utilizatorilor finali cu dizabilități vizuale, auditive și/sau de vorbire de a beneficia de servicii de comunicații electronice destinate publicului adaptate nevoilor lor și în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori

finali, va introduce caracterul de recomandare pentru tarifele maxime aferente fiecărui pachet de servicii stabilit prin decizie și va introduce un nou articol la capitolul III care prevede revizuirea condițiilor prevăzute la art. 9 și 10 după 12 luni de la data implementării acestora. De asemenea, a fost eliminată prevederea expresă referitoare la mărimea fontului cu care trebuia tipărită factura detaliată.

În lipsa altor observații, Proiectul de decizie privind stabilirea unor măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități se adoptă cu aceste modificări.

#### **4. Proiectul de decizie privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali**

Pentru prezentarea sintezei observațiilor la acest proiect de decizie, președintele ANCOM îi dă cuvântul dnei. Aura Vasile, consilier juridic în cadrul Serviciului Litigii și Protecția Drepturilor Utilizatorilor. Reprezentantul ANCOM arată că Autoritatea a primit observații care au privit volumul de informații, neutralitatea internetului sau procedura de rezolvare a reclamațiilor, unele dintre ele fiind acceptate și altele respinse. Totalitatea observațiilor transmise în perioada de consultare publică pe marginea acestui proiect de decizie, precum și răspunsul Autorității pot fi consultate pe larg în documentul publicat pe pagina de internet a ANCOM.

După prezentarea succintă a sintezei observațiilor, președintele ANCOM dă cuvântul celor prezenți pentru susținerea altor comentarii și observații decât cele transmise în scris.

Reprezentanții Orange prezenți în sală subliniază că informațiile cu privire la oferte sunt deja publicate pe pagina de internet proprie sub formă de tab-uri, întrucât acest mod de prezentare a informațiilor este mai ușor de citit de către utilizatori. Reprezentanții Autorității arată că, după studierea paginilor de internet ale operatorilor, au constatat că acestea conțin o mare parte dintre informațiile referitoare la oferte, dar consideră că informațiile respective trebuie structurate și prezentate într-o manieră accesibilă, care să permită utilizatorilor accesul cu ușurință la acestea, acesta fiind și scopul pentru care dispozițiile proiectului de decizie prevăd o structurare a informațiilor pe mai multe niveluri, însoțită de anumite condiții de accesibilitate a acestora. În ceea ce privește răspunsul la întrebarea Orange, reprezentanții Autorității au subliniat că problema constă în lipsa structurării informațiilor, a faptului că informațiile de care este interesat prima dată utilizatorul nu sunt prezentate într-un singur loc și a accesibilității acestora, nu neapărat în prezentarea acestora pe tab-uri. Prima accesare poate fi interpretată un pic mai larg, dar Autoritatea va analiza de la caz la caz dacă informațiile se regăsesc într-un singur loc pe pagina de internet a furnizorilor și dacă acestea îndeplinesc condiția de accesibilitate prevăzută de dispozițiile art. 5 alin. (2) din proiectul de decizie.

La solicitarea Orange de a nu include în factura detaliată tariful pentru fiecare apel întrucât o parte a unui apel se poate regăsi în traficul inclus în planul tarifar, iar cealaltă parte poate fi tarifată, reprezentanții Autorității precizează că doresc ca utilizatorii să cunoască clar ce resurse se încadrează sau nu în cele incluse în abonamente, prin urmare observația nu poate fi acceptată.

Reprezentanții Autorității resping cererea Vodafone de a prelungi la 4 zile termenul de introducere în aplicația *veritel.ro* a noilor oferte, considerând că sunt suficiente 2 zile lucrătoare și propunând ca publicarea în *veritel.ro* a noilor oferte să se facă concomitent cu publicarea pe site-urile proprii.

Reprezentanții Telekom cer Autorității acceptarea facturii ca mijloc de notificare a modificării unilaterale a contractelor de către furnizori. Autoritatea insistă că notificarea trebuie să îndeplinească condițiile stabilite prin proiectul de decizie, fiind de evitat practici precum: redactarea cu caractere foarte mici, inserarea textului notificării în josul paginii unde sunt de regulă notele de subsol, amestecarea conținutului notificării cu alte texte, în special cu cele având un caracter publicitar.

În lipsa altor observații, decizia se consideră aprobată în forma supusă Consiliului consultativ.

#### **5. Diverse**

Președintele îi informează pe cei prezenți că se va înființa un grup de lucru în vederea elaborării unui proiect de act normativ în vederea transpunerii Directivei 2014/61/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind măsuri de reducere a costului instalării rețelelor de comunicații electronice de mare viteză.

În încheiere, președintele ANCOM mulțumește pentru prezență și declară ședința închisă.