

## Minuta ședinței Consiliului Consultativ din 8 februarie 2023

8 februarie 2023, 11.00 – 14.00

### Introducere

**Președintele ANCOM, Vlad STOICA**, urează bun venit participanților la ședința Consiliului Consultativ și apreciază prezența în număr mare la acest consiliu, care are pe agendă mai multe proiecte importante ale Autorității. Președintele ANCOM îi invită pe cei prezenți la un dialog bazat pe argumente corecte și transparente și subliniază importanța unui permanent dialog cu Guvernul României, administrația centrală, dar și cu societatea civilă și industria. În continuare, vicepreședintele ANCOM, Eduard Lovin, prezintă Agenda Întâlnirii.

### 1. Adoptarea Agendei

**Vicepreședintele ANCOM** enumeră documentele supuse dezbaterii și solicită observații asupra agendei, care conține **minuta ședinței Consiliului Consultativ al ANCOM din data de 8 decembrie 2022, proiectul de decizie privind stabilirea unor măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități, proiectul de decizie pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul resurselor de numerotație, proiectul de decizie pentru stabilirea regulilor de acordare a unor despăgubiri abonaților afectați de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la portabilitatea numerelor, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul portabilității numerelor și proiectul de decizie privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali și alte măsuri pentru protecția acestora.**

În lipsa oricăror remarci, agenda este adoptată în forma propusă de ANCOM.

### 2. Minuta întâlnirii anterioare

**Vicepreședintele ANCOM** solicită observații cu privire la *Minuta ședinței Consiliului Consultativ din 8 decembrie 2022*. În lipsa oricăror remarci, minuta este adoptată în forma propusă de ANCOM.

### 3. Proiectul de decizie privind stabilirea unor măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități

**Vicepreședintele ANCOM** dă cuvântul dnei Corina Voicu, expert Serviciul Reglementări Tarifare și Serviciul Universal, din cadrul Direcției Reglementare Economică, pentru a prezenta sinteza observațiilor primite de Autoritate în perioada de consultare publică a proiectului de decizie.

**Reprezentantul ANCOM** realizează o scurtă trecere în revistă a principalelor observații primite în termenul de consultare publică pe marginea proiectului de decizie al Autorității. Toate observațiile, precum și răspunsurile oferite de către Autoritate pot fi consultate pe larg în documentul de sinteză a observațiilor, elaborat de ANCOM în urma procesului de consultare publică și publicat pe site-ul instituției. Reprezentantul ANCOM subliniază că principala

observație primită a vizat modalitatea de informare a persoanelor cu dizabilități, respondenții considerând că aceste măsuri ar trebui corelate cu cerințele și termenul de aplicare al legii care transpune directiva pe accesibilitate, și anume anul 2025. Temeiul legal în baza căruia au fost impuse aceste obligații este, în special, art. 63 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, care stabilește o serie de măsuri cu caracter general ce pot fi luate de ANCOM și care vizează accesul utilizatorilor cu dizabilități la servicii de comunicații electronice. Facilitățile enumerate în cadrul art. 7 alin. (2) din actualul proiect de decizie au avut ca sursă de inspirație cerințele prevăzute de directiva privind accesibilitatea, pornind de la faptul că acestea au fost introduse în această directivă în urma unui proces complex de consultare la nivel european cu industria și cu asociațiile de profil. Ca o observație generală, reprezentantul ANCOM a subliniat faptul că cerințele pentru informarea persoanelor cu dizabilități au un caracter general, iar furnizorii au posibilitatea de a alege modalitatea de conformare cu măsurile astfel stabilite. Prin urmare, solicitarea respondenților de a amâna implementarea acestor obligații, până în anul 2025, nu a fost acceptată, menținându-se forma actuală consultată public. O altă observație punctuală primită se referă la complexitatea cerințelor stabilite în proiectul de decizie. Reprezentantul ANCOM a clarificat cerința cu privire la asigurarea disponibilității informațiilor în sistem Braille. Această modalitate nu presupune obligația operatorilor de a pune la dispoziția persoanelor cu dizabilități materialele informative în sistem Braille, ci doar de a asigura compatibilitatea formatelor de text cu programele de convertire în sistem Braille.

**Vicepreședintele ANCOM** solicită observații suplimentare față de cele transmise în perioada de consultare publică pe marginea proiectului de decizie aflat la punctul 3 pe agenda ședinței Consiliului Consultativ, în măsura în care există argumente noi față de cele prezentate deja.

**Reprezentantul Enigma System** ia cuvântul și solicită clarificări cu privire la art. 10 din proiectul de decizie, care prevede obligația utilizatorilor de a prezenta furnizorului, în original, certificatul de încadrare cu privire la handicap sau dizabilități. Art. 2 din Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap stabilește că persoanele cu handicap sunt acele persoane care au un mediu social care le împiedică total sau le limitează accesul. Totodată, Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități, din luna septembrie 2007, spune că persoanele cu dizabilități sunt acele persoane care se află într-o situație de fapt cu privire la existența unor deficiențe fizice, mentale, intelectuale și nu numai. Așadar, reprezentantul Enigma System consideră că persoanele cu handicap nu sunt doar acele persoane care dețin documente medicale, ci inclusiv acele persoane care sunt într-o situație de fapt și a căror dizabilitate este vizibilă, dar care nu au documente doveditoare. Reprezentantul Enigma System întreabă ce se întâmplă în cazul persoanelor cu handicap care nu pot prezenta în original certificatul de încadrare.

**Reprezentantul ANCOM** subliniază că certificatul de încadrare în grad de handicap se solicită unei persoane cu dizabilități doar pentru a beneficia de măsurile prevăzute la art. 9, și anume de pachetele speciale tarifare dedicate lor. Aceasta a fost o măsură pentru a preveni eventualele abuzuri din partea utilizatorilor. Însă, această prevedere nu împiedică operatorul ca, în cazul în care se prezintă un utilizator cu dizabilități vizibile, să furnizeze servicii din oficiu.

În lipsa altor remarci, **vicepreședintele ANCOM** consideră proiectul de decizie adoptat în forma prezentată și dă cuvântul dlui Marius Săceanu, director Direcția Juridică, pentru a prezenta sinteza observațiilor primite de Autoritate în perioada de consultare publică a proiectului de decizie de la punctul 4 de pe agendă, proiectul de decizie pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul resurselor de numerotație.

**Reprezentantul ANCOM** propune ca discuțiile să se axeze pe eventualele elemente sau abordări noi ale elementelor care au fost deja tratate, poziția ANCOM fiind exprimată în sinteza observațiilor publicată pe site. Totodată, intenția ANCOM este de a rămâne în zona echilibrului și a rezonabilului, de a nu genera idei care nu au în spate cauzistică sau informații care pot fi

analizate cu seriozitate. Ca mod de lucru, reprezentantul ANCOM propune tratarea separată a fiecăruia din următoarele 3 proiecte de pe agendă, cu mențiunea că în cazul proiectelor de la punctul 5 și 6, părțile comune, cum ar fi articolele cu privire la despăgubiri, vor fi tratate împreună.

#### **4. Proiectul de decizie pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul resurselor de numerotație**

În acest context, reprezentantul ANCOM deschide discuțiile pe marginea proiectului de decizie pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul resurselor de numerotație.

Având în vedere că nu există observații sau recomandări din partea operatorilor prezenți, **vicepreședintele ANCOM** consideră proiectul de decizie adoptat în forma prezentată și publicată și dă cuvântul dlui Marius Săceanu pentru a prezenta ultimele două proiecte.

#### **5. Proiectul de decizie pentru stabilirea regulilor de acordare a unor despăgubiri abonaților afectați de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la portabilitatea numerelor, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul portabilității numerelor**

**Reprezentantul ANCOM** invită participanții să ia cuvântul cu privire la proiectul de decizie pentru stabilirea regulilor de acordare a unor despăgubiri abonaților afectați de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la portabilitatea numerelor, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul portabilității numerelor.

Un **reprezentant Vodafone** are o observație referitoare la acest proiect de decizie, propunând instituirea obligației operatorilor de a accepta toate mijloacele de comunicare în vederea primirii cererilor de portare, respectiv a cererilor de anulare a portării. Autoritatea a respins propunerea Vodafone, motivând că ar fi destul de costisitoare în sarcina operatorilor mici. Pe de altă parte, în proiectul de decizie privind informarea utilizatorilor finali, Autoritatea recunoaște necesitatea punerii la dispoziția utilizatorilor a tuturor mijloacelor de comunicare existente și recunoscute în ceea ce privește exprimarea voinței acestora pentru denunțarea contractului. Deci mărimea operatorului în acest caz nu mai reprezintă un criteriu pentru diferențierea modalităților de comunicare. Având în vedere că e vorba de același principiu, de exprimare a modului în care utilizatorul își exprimă voința, reprezentantul Vodafone consideră că ar trebui să se aplice același raționament și în cazul cererilor de portare, respectiv al cererilor de anulare a portării.

**Reprezentantul ANCOM** precizează că Autoritatea e conștientă de diferența de abordare între cele două decizii. Raționamentul pentru care, în cazul cererilor de portare și de anulare a portării ANCOM a respins sugestiile Vodafone, ține de diferența între aceste proceduri și procedura de denunțare unilaterală a contractului. ANCOM precizează că, în cazurile cererilor de portare sau de anulare a portării, este nevoie de o formă de autentificare a persoanei care face această cerere. Poziția ANCOM de a nu accepta obligarea furnizorilor de a oferi și mijloace electronice pentru primirea cererilor de portare/anulare a portării a avut în vedere faptul că instituirea unei astfel de obligații implică utilizarea unor sisteme de autentificare mult mai complexe și care au anumite costuri. Pe acest considerent nu poate fi aplicat un regim similar prevederilor deciziei nr. 158, în care sunt prevăzute modalitățile clasice, de la e-mail, chat, IVR, fiind vorba de o relație normală, firească, contractuală între furnizor și abonat. În cazul portării, însă, trebuie să existe o dovadă foarte clară că persoana care face cererea de portare sau de anulare a portării este și persoana îndreptățită să o facă. Totodată, un sistem electronic complex presupune costuri suplimentare. Deși este în beneficiul utilizatorului final, acest demers trebuie să fie implementat într-un mod echilibrat și pentru furnizori. Însă, orice furnizor, dacă are mijloacele tehnice necesare, are libertatea de a implementa mijloace electronice pentru primirea cererilor de portare și de anulare a portării.

Un **reprezentant Vodafone** intervine și descrie un caz practic în care agentul door-to-door acceptă o cerere de portare, dar ulterior clientul se răzgândește. Canalul prin care a fost acceptată cererea de portare este de vânzare directă. Operatorul poate să solicite un mod echivalent pentru depunerea cererii de anulare a portării. Reprezentantul Vodafone întreabă dacă în situația în care depunerea cererii de anulare s-ar face în mod electronic prin mijloace de comunicare la distanță, dar, depunerea cererii de portare nu s-a realizat în acest mod, nu s-ar putea interpreta în sensul în care nu există o echivalență în ceea ce privește transmiterea cererii de anulare, contrar a ceea ce, în opinia reprezentantului Vodafone, este prevăzut în cuprinsul deciziei.

**Reprezentantul ANCOM** subliniază că Autoritatea nu a condiționat depunerea cererii de anulare a portării de modul în care s-a realizat depunerea cererii de portare, un utilizator putând să depună o cerere de portare offline și să anuleze online o cerere de portare. Prevederea din decizie are în vedere o altă situație, aceea în care un furnizor oferă posibilitatea de a primi cereri de portare în format electronic, dar ar putea să refuze ca cererea de anulare să fie depusă în același mod, ceea ce ar îngreuna, din perspectiva utilizatorului, depunerea unei eventuale cereri de anulare a portării. Pentru a evita această situație, reprezentantul ANCOM arată că Autoritatea a impus obligația în discuție, în sensul că furnizorul care are implementată o soluție de depunere a cererii de portare prin mijloace de comunicare la distanță este obligat să pună la dispoziție și posibilitatea depunerii cererii de anulare printr-un mod similar.

Un **reprezentant Vodafone** consideră că această prevedere ar trebui să stipuleze explicit că nu există o condiționare a modului în care a fost depusă cererea de portare de cea în care se recepționează cererea de anulare.

**Reprezentantul ANCOM** subliniază că în acest moment ANCOM nu va impune obligația de a utiliza modalități electronice de depunere atât a cererii de portare, cât și a cererii de anulare pentru toți furnizorii de pe piață, pentru a nu îngreuna accesul furnizorilor la procesul de portabilitate.

**Reprezentantul Enigma System** ia cuvântul și precizează că sunt milioane de utilizatori minori care beneficiază de servicii de comunicații, în mod special de cele de comunicații mobile și că cea mai facilă alegere este cea a sistemelor preplătite. Pot fi achiziționate cartele cu număr de la orice chioșc, fără niciun document. În situația în care există nemulțumiri și utilizatorii doresc să se porteze, însă, e nevoie să își declare datele cu caracter personal și se pune problema de autentificare. Având în vedere că există numeroase cazuri de portări abuzive la prepaid, întrebarea Enigma System este legată de modalitatea în care un furnizor trebuie să certifice identitatea utilizatorului. Acesta consideră că trebuie să existe un echilibru între autentificarea on boarding, adică atunci când devine client și practic achiesează la termenele și condițiile furnizorului și momentul în care pleacă prin portare.

**Reprezentantul ANCOM** solicită o clarificare din partea Enigma System, dacă pledează către ceea ce spune Vodafone sau, dimpotrivă, pledează către ideea de a nu obliga toți furnizorii să pună la dispoziție și mijloace electronice pentru depunerea cererii de portare, respectiv a celei de anulare a portării.

**Reprezentantul Enigma System** răspunde că se pune problema în sensul de libertate a furnizorului. Sinteza observațiilor spune că furnizorul acceptor trebuie să poată dovedi la solicitarea FD sau ANCOM faptul că în momentul depunerii cererii de portare solicitantul avea dreptul de portare a numărului respectiv, practic avea dreptul de a porta sau de a opri portarea.

**Reprezentantul ANCOM** concluzionează că opinia Enigma System este în divergență cu opinia anterior exprimată și solicită și alte opinii pe acest subiect.

Un **reprezentant Orange** ia cuvântul pentru a susține opinia Vodafone, și anume ca furnizorul să aibă libertatea de a primi cererea de anulare și prin alte mijloace decât prin cea care a fost primită cererea de portare. Separat, Orange consideră oportun ca Autoritatea să aibă în vedere să ofere posibilitatea de a primi cererile de portare și de anulare în format electronic pentru toți operatorii.

**Reprezentantul ANCOM** precizează că prin această reglementare s-a dorit ca pentru persoanele care depun cererea de portare online, să nu existe obligația de a depune cererea de anulare în scris, neîmpiedicând posibilitatea furnizorilor ca pentru o cerere primită în scris să accepte cererea de anulare a portării online. Pentru evitarea confuziei, se subliniază că prevederile proiectului de decizie se referă la obligația furnizorului acceptor de a oferi mijloace electronice pentru primirea cererilor de anulare dacă are posibilitatea primirii, prin mijloace electronice, a cererilor de portare. Totodată, se precizează că un furnizor acceptor care oferă generic posibilitatea de depunere, prin mijloace electronice, a cererilor de portare, în situația primirii unei cereri de portare door-to-door, va avea obligația de a accepta cererea de anulare prin mijloace electronice. Reprezentantul ANCOM completează că există și furnizori implicați în procesul de portare care nu oferă mijloace electronice pentru primirea cererilor și nu s-a dorit să se îngreuneze procesul de portare.

În orice caz, **reprezentantul ANCOM** a precizat că se vor aduce clarificări în sensul că nu există o condiționare între modul de depunere a cererii de portare și modul de depunere a cererii de anulare a portării.

Un **reprezentant Vodafone** aduce în discuție o observație referitoare la numerotația M2M și la excluderea acesteia de la procesul de portabilitate. Propunerea Vodafone este de a privi etapizat acest proces, de a analiza dacă există o nevoie reală de portare a acestor numere, urmând să se aducă o completare în vederea introducerii acestor numere în decizia privind portabilitatea. În acest moment nu există o justificare a pieței pentru introducerea acestor numere.

**Reprezentantul ANCOM** răspunde că nu poate fi exclusă de la obligația de asigurare a serviciului de portabilitate o numerotație fără să fie identificată o prevedere în Directiva nr. 2018/1972 de instituire a Codului european al comunicațiilor electronice sau în legislația primară care să permită acest lucru. Totodată, reprezentantul ANCOM precizează că au fost puse la dispoziție cât mai multe soluții care să fluidizeze procesul de portare, în cazul în care va fi un volum mare de numere portate.

Un **reprezentant Vodafone** răspunde că în situația în care s-ar permite portarea acestor numere, acest lucru s-ar reflecta în mod negativ asupra portabilității celorlalte numere, pentru care procesul este important, spre deosebire de M2M, unde nu există o necesitate. Referitor la Directiva nr. 2018/1972, atâta timp cât ea nu interzice excluderea acestei numerotații, reprezentantul Vodafone consideră că ANCOM poate distinge între aceste tipuri de numere.

În completare, un **reprezentant Orange** arată că, totuși, directiva nr. 2018/1972 distinge între utilizatori în cazul obligațiilor de informare. **Reprezentantul ANCOM** răspunde că numerele nu aparțin unei mașini, ci aparțin unui titular de contract. Mai mult, **reprezentantul ANCOM** subliniază că, având în vedere că Directiva nr. 2018/1972 nu distinge în cazul portabilității, nu există posibilitatea de a distinge și de a excepta din procesul de portare numerotația aferentă M2M.

**Reprezentantul Enigma Systems** susține că, legal, în opinia lui, nu se poate spune că numerele M2M nu au dreptul la portare. Reprezentantul Enigma System vine cu o propunere care să răspundă îngrijorărilor furnizorilor cu privire la capacitatea BDC de a procesa un volum mai mare de numere, și anume extinderea programului de funcționare al BDC, deoarece în acest moment cererile de portare depuse în centre comerciale deschise în zilele libere sunt procesate de BDC în următoarea zi lucrătoare. Reprezentantul Enigma System se referă la

proceduri și setări ce trebuie făcute în cadrul procesului de portare și consideră că este mai simplu să fie schimbate setări în programul BDC, decât să se schimbe o procedură. O altă observație se referă la art. 11 pct. 2 al proiectului, versiunea modificată în urma procesului de consultare. Întrebarea Enigma System este în ce condiții poate furnizorul acceptor să confirme identitatea utilizatorului real, neexistând un istoric la furnizorul donor.

**Reprezentantul ANCOM** răspunde că serviciul de comunicații electronice pe bază de cartele preplătite are anumite specificități. Reglementările ANCOM permit furnizorilor de astfel de servicii să identifice mijloacele adecvate, proprii, care să permită furnizarea acestor servicii, de fiecare dată piața găsiind soluții funcționale pentru aceste situații.

**Reprezentantul Enigma Systems** intervine și propune ANCOM completarea paragrafului anterior menționat cu prevederea ca furnizorul acceptor să dovedească, la solicitarea furnizorului donor sau ANCOM, faptul că la momentul depunerii cererii s-au făcut verificări rezonabile cu privire la faptul că solicitantul avea dreptul de portare a numărului respectiv.

**Reprezentantul ANCOM** răspunde că acest lucru nu este posibil, orice încălcare a acestei decizii reprezentând contravenție iar aspectul ce presupune aprecierea gradului de rezonabilitate nu ar duce la un grad de previzibilitate sporit al prevederilor proiectului.

**Reprezentantul Enigma Systems** completează că dovedirea portărilor abuzive este importantă și în contextul acordării despăgubirilor și cere acordul ANCOM de a lua cuvântul cu privire la prevederile pe despăgubiri.

În lipsa altor remarci, **reprezentantul ANCOM** invită participanții să își exprime observațiile cu privire la acordarea despăgubirilor.

**Reprezentantul Enigma Systems** ia cuvântul și solicită clarificări cu privire la modul în care se calculează acordarea sumei de 5 lei/zi, **reprezentantul ANCOM** arătând în acest context că art. 8 din decizie conține calculul zilelor pentru acordarea despăgubirilor, cu o distincție pentru întârzieri, respectiv pentru portări abuzive. În calculul zilelor se iau în considerare numai zilele în care operatorul a fost în culpă.

La întrebarea **reprezentantului Enigma Systems** dacă acest calcul începe din ziua în care s-a portat numărul, și nu din ziua în care s-a depus cererea de portare, **reprezentantul ANCOM** arată că experiența utilizatorului începe, în cazul portărilor fără acordul acestuia, din momentul în care folosește serviciile furnizorului acceptor și este facturat de acesta, nu de la presupusa sau falsa cerere de portare.

Un **reprezentant Orange** ia cuvântul pentru câteva observații punctuale. Primul punct este înțelegerea corectă a modificării incluse de ANCOM la pct. 2 din sinteza observațiilor, arătând că Orange poate face o analiză și poate da o concluzie în momentul în care primește o reclamație doar pe baza informațiilor furnizate de sistemul propriu, neavând acces la ce se întâmplă în cazul celorlalte rețele participante. Conform sintezei observațiilor, comportamentul terților furnizori nu influențează calculul despăgubirilor. Reprezentantul Orange întreabă dacă este corectă înțelegerea că în cazul în care în BDC apare încheiat procesul de portare, dar clientul nu primește apeluri dintr-o rețea parteneră, care a dat ok mesajului din BDC dar nu a realizat scriptic modificările, furnizorul acceptor, necunoscând statusul din rețeaua parteneră, este îndreptățit să îi dea utilizatorului un răspuns negativ.

**Reprezentantul ANCOM** menționează că furnizorul acceptor are obligația de a verifica dacă serviciul funcționează cap-cap în rețeaua donoare și în rețeaua acceptoare și ulterior să finalizeze procesul. În momentul în care furnizorul acceptor a finalizat verificările, acesta trimite mesajul de broadcasting prin care sunt anunțați toți ceilalți furnizori. Prin urmare, furnizorul acceptor nu mai are controlul asupra aceluși mesaj. Dacă numărul funcționează corect în rețeaua furnizorului donor și a furnizorului acceptor, nu se consideră o întrerupere a

serviciului. În situația în care utilizatorul reclamă, situația va fi tratată de furnizorul acceptor ca o reclamație.

La întrebarea unui **reprezentant Orange** dacă, în acel caz, utilizator are dreptul la despăgubiri, **reprezentantul ANCOM** răspunde că în acest caz furnizorul acceptor nu este în culpă, deoarece nu poate controla ce se întâmplă în celelalte rețele.

**Reprezentantul Orange** trece la cel de-al doilea punct legat de serviciile fixe. Sinteza observațiilor nu a oferit un răspuns punctual observației formulate de Orange cu privire la serviciile fixe de tip trunk. În cazul acestor servicii, numerotația nu este asociată unui serviciu, numerotația este o resursă tehnică folosită în mod dinamic iar unui serviciu îi pot fi asociate între 10 și 500 de numere. În cazul despăgubirilor la nivel de număr, de exemplu, pentru trei zile de întârziere, se plătește abonamentul pe 6 luni, reprezentantul Orange considerând că este o despăgubire disproporționată față de disconfortul pe care clientul îl resimte. În același timp, acest tip de numerotație este tratat distinct în legislație în ceea ce privește procesul de portare, fiind permisă portarea în tranșe. Solicitarea Orange este de a stabili o valoare a despăgubirilor la nivel de serviciu/tranșă, nu la nivel de număr sau de a plafona la valoarea abonamentului pe 1-2 luni. În cazul în care se dovedește că nu este culpa furnizorului acceptor, despăgubirile plătite vor fi recuperate după o perioadă lungă de timp. Astfel, trebuie analizat și care este efortul pe care trebuie să îl facă furnizorul acceptor. Reprezentantul Orange explică modul în care pot fi utilizate serviciile fixe de tip trunk: din cele 100 de numere alocate și activate, abonatul poate folosi doar o parte simultan. În cazul acestor numere, un abonament global poate cuprinde până la 500 de numere, diferit față de abonamentele pentru persoane fizice pentru care se acordă un număr/abonament. Portarea acestor servicii se realizează integral pentru întreaga tranșă.

**Reprezentantul ANCOM** intervine și menționează că portarea trebuie să se realizeze în ziua convenită cu abonatul, conform obligației actuale. În plus, conform prevederilor supuse consultării publice privind acordarea despăgubirilor, a fost inclusă o zi lucrătoare suplimentară. Astfel, există posibilitatea furnizorului de a lua în calcul aceste situații.

**Reprezentantul Enigma System** intervine și propune completarea art. 8, alin. (4) cu prevederea conform căreia nu se iau în calcul pentru acordarea despăgubirilor și situațiile în care abonatul declară că este de acord să nu i se calculeze despăgubiri. Altfel, atât timp cât există o cantitate de numere alocate, chiar dacă nu sunt folosite simultan, reprezentantul Enigma System consideră că despăgubirile ar trebui calculate pentru fiecare număr/zi. Altfel, dacă despăgubirea ajunge la o sumă derizorie, dreptul este iluzoriu.

**Reprezentantul ANCOM** solicită participanților exprimarea de opinii pro și contra referitoare la cele două mecanisme propuse anterior, fie plafonarea la valoarea abonamentului, fie stabilirea unei sume la nivel de serviciu.

Un **reprezentant Orange** consideră că este mai dificil stabilirea unei sume per serviciu sau per tranșă de numere active din abonamentul global, contractele fiind diferite, în funcție de nevoile clientului și posibilitățile tehnice. Varianta cea mai simplă este plafonarea la valoarea abonamentului, cu care și **reprezentantul Vodafone** este de acord.

**Reprezentantul ANCOM** arată că este nevoie să se găsească o modalitate prin care să se evite supra-despăgubirea din partea furnizorilor și consideră că plafonarea nu ar trebui să fie în timp, ci în cuantum, spre exemplu, să nu depășească valoarea zilnică a abonamentului. Astfel, dacă reperul este valoarea abonamentului, valoarea despăgubirii se va calcula într-o formă de progresie aritmetică cu întinderea situației.

Un **reprezentant Vodafone** intervine și întreabă dacă poate fi aplicat același principiu și serviciilor M2M, existând același risc de despăgubiri disproporționate ca valoare,

**reprezentantul ANCOM** răspunzând că posibilitatea de plafonare a portărilor se va aplica tuturor tipurilor de numere/servicii.

Referitor la un alt aspect, cel privind termenul de depunere a cererii de despăgubire, **reprezentantul Orange** propune reducerea acestui termen de la 60 de zile la 30 de zile.

Această propunere nu a fost însă acceptată, **reprezentantul ANCOM** argumentând poziția Autorității prin trimitere la considerentele prezentate în cuprinsul Sintezii observațiilor.

Un **reprezentant Orange** ia cuvântul și descrie fluxul de analiză a reclamațiilor venite în urma procesului de portare care presupun acordarea de despăgubiri. Simularea unei analize pentru 5% din portările nerealizate sau realizate cu întârziere presupune o echipă de 4 persoane, drept pentru care solicită ca decizia să includă un termen de implementare.

**Reprezentantul ANCOM** intervine și menționează că utilizatorul poate veni și acum să ceară despăgubiri în cazul în care portarea nu s-a finalizat, ceea ce înseamnă că furnizorii au deja mecanismele implementate prin care să trateze aceste reclamații. Acesta subliniază că proiectul actual de decizie clarifică cadrul în care se acordă aceste despăgubiri și fixează o valoare.

La mențiunea **reprezentantului Orange** conform căreia în prezent analiza reclamației nu necesită un nivel atât de aprofundat al analizei, un **reprezentant ANCOM** face câteva precizări cu privire la termenele de implementare, atât pentru această decizie, cât și pentru decizia privind drepturile de informare a utilizatorilor. Intenția de a impune aceste obligații a fost exprimată încă din anul 2018, anul în care a fost publicată directiva europeană. Maniera de redactare a directivei este destul de imperativă: statele membre se asigură că utilizatorii vor beneficia de un sistem de despăgubire facil, iar, conform directivei, termenul de implementare a acestuia a fost 2021. Legea națională, chiar și cu întârziere, prevede ca ANCOM să se asigure că operatorii implementează respectivele mecanisme. Astfel, prin această decizie se asigură că mecanismul de acordare a despăgubirilor este ușor, facil și efektiv. ANCOM înțelege situația și este conștientă de evenimentele care vor apărea, dar prin maniera în care au fost redactate deciziile ANCOM s-a asigurat ca aceste evenimente să fie reduse.

**Reprezentantul Enigma System** ia cuvântul și propune extinderea programului BDC, atât ca interval orar, cât și în zilele de sâmbătă și duminică. Reiterează faptul că, în opinia sa, această schimbare ar presupune doar noi reguli, nu noi proceduri. În acest moment nu se poate depune o cerere de portare în BDC într-o zi de weekend, chiar dacă furnizorii au reprezentanțe deschise în centre comerciale (mall). Extinderea programului are un avantaj deoarece nu va exista riscul de supra-încărcare a aplicației.

**Reprezentantul ANCOM** răspunde că nu există informații că procesul de portare este blocat pentru că nu funcționează sâmbăta și duminica și arată că prin deciziile sale ANCOM oferă soluții la problemele existente în piață. În momentul când va apărea această problemă de supra-încărcare, ANCOM o va trata la momentul respectiv. Revenind la discuția pe acest proiect de decizie, reprezentantul ANCOM a precizat că au rămas două subiecte ridicate spre analiză. Concluziile ANCOM vor fi exprimate ori prin modificarea proiectului, ori prin explicitarea în referatul de aprobare a motivelor pentru care nu au fost incluse în proiect.

Un **reprezentant Orange** intervine și menționează că Orange mai are două observații de adus. Una este referitoare la obligația utilizatorilor de a plăti echipamentul și serviciile utilizate în cazul în care nu se realizează portarea pentru că altfel se încurajează un comportament abuziv. Practic, clientul poate să depună cererea și să o anuleze după câteva zile, timp în care poate utiliza servicii, pe care ulterior nu le mai plătește.

**Reprezentantul ANCOM** arată că nu poți intra într-un proces de portare cu un contract și să ieși cu două, dintre care unul provizoriu pentru care se poate încheia contract valabil 24 de



luni. Reprezentantul ANCOM le amintește celor prezenți că numerele provizorii au fost incluse într-un context în care procesul de portare dura 10 zile, însă în acest moment procesul de portare durează maxim o zi și arată că furnizorii care utilizează aceste modalități de atragere a clienților își asumă riscuri de abuz din partea clienților.

La mențiunea unui **reprezentant Orange** că un număr provizoriu se dă la cerere, **reprezentantul ANCOM** subliniază că furnizorii ar trebui să acorde aceste numere doar cu titlu provizoriu, până la finalizarea procesului de portare și să nu mai ofere tarife preferențiale pentru un abonament de 24 de luni. În acest moment, însă, aceste numere provizorii devin contracte paralele, cu care clientul rămâne în cazul în care procesul de portare eșuează.

Un **reprezentant Orange** intervine și oferă clarificări asupra observației formulate de către Orange în scris, și anume că aceasta se referă la plata serviciilor furnizate pentru numărul provizoriu și nu la serviciile nefurnizate, ulterioare încetării de drept a contractului, dacă procesul de portare nu s-a realizat, caz în care reprezentantul ANCOM menționează că observația va fi reanalizată.

Un **reprezentant Orange** ia cuvântul și prezintă ultima observație pe acest proiect de decizie care are ca obiect termenul de implementare a prevederii referitoare la preluarea acordului de continuare a furnizării serviciilor în cazul nefinalizării portării, arătând că schimbarea momentului la care se preia acordul presupune modificări majore, nu doar în cadrul unui flux operațional, ci și în zona de echipamente și operațiuni de vânzare, pe partea de facturare și de închidere a contractelor. Acesta mai precizează că stabilirea unui termen de implementare este solicitat doar pentru această prevedere, nu pentru întreg proiectul de decizie.

**Reprezentantul Telekom** ia cuvântul și susține necesitatea includerii unui termen de implementare de 6 luni, confirmând că sunt necesare modificări în contracte, în fluxuri operaționale, într-un context în care sunt în lucru alte modificări operaționale importante, ce sunt făcute într-o anumită ordine, ceea ce determină un timp mai lung de implementare.

**Reprezentantul ANCOM** admite că este necesar un termen de implementare pentru această prevedere specifică și menționează că autoritatea va decide care va fi întinderea acestui termen.

**Vicepreședintele ANCOM** ia cuvântul și întreabă dacă mai sunt observații cu privire la cele două proiecte de decizie discutate, proiectul de decizie pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul resurselor de numerotație și proiectul de decizie pentru stabilirea regulilor de acordare a unor despăgubiri abonaților afectați de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la portabilitatea numerelor, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul portabilității numerelor. În lipsa altor remarci, Autoritatea consideră că s-au agreat de principiu textele celor două proiecte, cu observațiile precizate, pe care ANCOM le va reevalua și le va cuprinde în documentație.

## **6. Proiectul de decizie privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali și alte măsuri pentru protecția acestora**

**Reprezentantul ANCOM** ia cuvântul și îi invită pe participanți să își prezinte observațiile pe marginea ultimului proiect pe agenda consiliului consultativ, proiectul de decizie privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali și alte măsuri pentru protecția acestora.

Un **reprezentant Vodafone** ia cuvântul și precizează că Vodafone a luat notă de modificarea art. 8, alin. (4) conform observațiilor aduse de Vodafone, care permite oferirea unor modalități extinse pentru relațiile cu clienții, în ideea de a nu restricționa modalitățile electronice de intrare în contact cu furnizorii.

**Reprezentantul ANCOM** intervine pentru a face o precizare în vederea unei înțelegeri corecte, și anume că observația face referire la relația cu clienții, și nu la depunerea reclamațiilor, conform art. 11, alin. (2), lit. a. Reprezentantul ANCOM menționează că, în cazul

unei reclamații, situația trebuie privită și din perspectiva controlului, reclamantul trebuind să primească o dovadă a faptului că reclamația a fost înregistrată.

Un **reprezentant Vodafone** adaugă că observația Vodafone se referă la necesitatea de a aborda unitar oferirea acestor modalități și de a modifica art.13, alin. (9), art. 21, alin. (2) și art.22, pct. 1, lit. j și h, în linie cu art. 8. Tendința în piață este de a oferi o diversitate de modalități de interacțiune, iar Vodafone nu dorește restricționarea acestora la o adresă de poștă electronică. În tendința actuală de automatizare este important să fie luate în calcul mai multe modalități electronice.

**Reprezentantul ANCOM** răspunde că din perspectiva ANCOM, situațiile enumerate de Vodafone nu sunt similare. ANCOM a acceptat modalități flexibile și ușor de accesat de către utilizatorul final pentru accesul la serviciul de relații cu clienții, însă situația este diferită în ceea ce privește cererea de denunțare unilaterală pe care utilizatorul final o poate introduce ca urmare a primirii unei notificări de modificare a contractului din partea furnizorului. Nivelul de precauție este mult mai mare în cazurile de denunțare unilaterală. Probabilitatea ca ANCOM să primească o reclamație privind o neconformitate în aceste situații este mult mai mare decât în cazul interacțiunii la nivelul relațiilor cu clienții. Pentru această situație, ANCOM a prevăzut transmiterea unui mesaj la adresa de poștă electronică indicată în notificare de către furnizor, luând în calcul faptul că furnizorii au un flux diferit pentru prelucrarea și analizarea cererilor de denunțare unilaterală față de serviciul de relații cu clienții. În cazul în care ANCOM completează mediile de interacțiune cu chat sau formular electronic, furnizorii vor trebui să pună la dispoziție personal dedicat care să se ocupe de cererile de denunțare. Acest lucru poate fi dificil, având în vedere observațiile primite, care reclamă dificultatea de a implementa modalități multiple de primire a diverselor solicitări. ANCOM va analiza posibilitatea replicării art 8. alin. (4) în alte prevederi, cu mențiunea ca aria va rămâne, în continuare, mai restrictivă.

Un **reprezentant Vodafone** ia cuvântul și prezintă cea de-a doua observație, cu privire la modificările aduse art. 17. În continuare, acest articol conține prevederea privind informarea legată de serviciul 112 prin intermediul facturilor, deși această obligație a fost eliminată din art. 22 privind factura detaliată.

**Reprezentantul ANCOM** răspunde că art. 17 reprezintă reflectarea art. 70, alin. (15) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, care prevede următoarele: „Prin decizia ANCOM se stabilesc măsurile necesare pentru a asigura informarea corespunzătoare a publicului cu privire la existența, utilizarea și accesibilitatea numărului european unic de urgență 112, precum și a condițiilor de furnizare către serviciul 112 a informațiilor de localizare etc. în documentele destinate utilizatorilor finali și în facturi, precum și prin măsuri care vizează în mod specific persoanele care călătoresc între statele membre UE sau utilizatorii finali cu dizabilități.” Așadar, prin intermediul art. 17 alin.(1) din proiectul de decizie a fost stabilită o măsură prin care să se asigure informarea corespunzătoare a publicului cu privire la posibilitatea de a accesa gratuit serviciile de urgență, prin utilizarea numărului european unic de urgență 112. Într-adevăr, ANCOM a circumstanțiat sfera documentelor care trebuie să conțină aceste informații la documentele contractuale, iar nu la nivelul tuturor documentelor posibile emise de furnizori și destinate utilizatorilor finali. În ceea ce privește obligația de informare cu privire la utilizarea numărului european unic de urgență 112 prin intermediul facturilor, ANCOM a restrâns sfera din proiectul de decizie, întrucât înainte prevederea se aplica și facturilor detaliate, fiind practic dublate informațiile oferite. Astfel, obligația de informare incumbă doar cu privire la facturile simple care sunt emise și transmise lunar abonaților, prin modalitatea aleasă de către aceștia.

Un **reprezentant Vodafone** confirmă înțelegerea corectă a prevederilor și continuă cu ultima observație, solicitând clarificări cu privire la transferul serviciului de acces la internet, de la un furnizor la altul, mai ales în contextul acordării de despăgubiri, având în vedere că nu există o infrastructură comună sau echipamente comune.

**Reprezentantul ANCOM** răspunde că există situații în piață unde s-ar putea utiliza în comun infrastructura. Spre exemplu, în București, NetCity a instalat fibră optică până la utilizator acasă și atunci, practic pe aceeași infrastructură s-ar putea furniza servicii de acces la internet.

Un **reprezentant Orange** intervine și solicită clarificarea acestor aspecte în decizie, având în vedere că nici în decizie, nici în Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 nu este încă definită noțiunea de transfer. Reprezentatul Orange adaugă că, în opinia sa, transferul înseamnă practic orice situație în care un client se mută de la un furnizor de servicii de acces la internet la un alt furnizor, indiferent dacă există infrastructură în comun.

**Reprezentantul ANCOM** răspunde că transferul presupune o cedare a abonatului, fiind tot o relație similară cu procesul de portabilitate. În cazul transferului trebuie să existe o predare și o utilizare măcar parțială a unei infrastructuri comune, și nu o denunțare însoțită de încheierea unui alt contract. De exemplu, unii dezvoltatori imobiliari trag de la barieră până la fiecare apartament inclusiv fibră neechipată. Pentru ca mai mulți furnizori să aibă acces într-un ansamblu cu 2.000 de apartamente vor exista echipamente care partajează semnalul și va exista o utilizare în comun a infrastructurii (de la cameretă până la ultimul echipament din casă). Reprezentantul ANCOM a subliniat că prevederea referitoare la acest tip de transfer este parte din proiectul de decizie privind protecția utilizatorilor finali, decizie care nu conține definiții tehnice.

**Reprezentantul Enigma System** ia cuvântul și descrie o posibilă situație de transfer, când un furnizor cumpără un alt furnizor, inclusiv transfer pe calea radio. Pentru a nu-l forța pe abonat să își schimbe cartela SIM, îi permite transferul de la un furnizor la altul, fără rezilierea contractului, fără schimbarea cartelei SIM. Este un caz tipic în care se poate face transferul de la un furnizor la altul fără a rezilia contractul, deci nu este portabilitate. Iar în cazul punctului fix, se preia contractul și se păstrează echipamentul, fiind modificări doar de natură juridică. O altă observație se referă la art. 7, lit. b din acest proiect de decizie, cu privire la serviciul de relații cu publicul disponibil cel puțin 56 de ore pe săptămână. Reprezentantul Enigma System consideră oportună o clarificare a modului de împărțire a celor 56 de ore în cursul unei săptămâni. Totodată, prevederea privind posibilitatea de a intra în contact cu un operator uman, poate fi completată cu posibilitatea de a intra în contact cu o inteligență artificială sau un robot.

**Reprezentantul ANCOM** răspunde că art. 8 prevede modalitățile de a intra în contact cu serviciul de relații cu clienții, însă nu reglementează ce înseamnă serviciile de relații cu clienții. În ceea ce privește cele 56 de ore, acestea sunt privite săptămânal, nu sunt împărțite pe zile, piața, în general, reglând aceste aspecte. Nu poate fi replicată activitatea furnizorilor de anvergură, care își dezvoltă servicii conexe serviciului de bază, la furnizori de talie foarte mică și de aceea, reglementarea nu poate fi excesivă, mai ales în aspecte ce țin de partea administrativă.

Un **reprezentant Orange** ia cuvântul și formulează o observație cu privire la modalitatea de notificare a clienților privind intenția de modificare unilaterală a contractului. Prin proiectul de decizie s-a reglementat dreptul clientului de a opta, prin contract, cu privire la modalitatea prin care să fie notificat cu privire la intenția de modificare unilaterală. Reprezentantul Orange consideră că este foarte complicat să gestioneze canale diferite de comunicare, în funcție de opțiunea fiecărui client și sunt convingeri că vor apărea mai multe erori decât în prezent. Orange nu s-a confruntat cu situații în care clientul să nu fi primit notificarea de modificare unilaterală a contractului pentru că aceasta a fost trimisă printr-o anumită modalitate. Pe de altă parte, majoritatea modificărilor pe care Orange le operează sunt cauzate de modificări legislative, iar nu prin intenția sau voința Orange de a schimba ceva în contract. Ca să implementeze această modificare, reprezentantul Orange precizează că va fi nevoie de încă o bifă în contract, existând și riscul ca abonatul să nu bifeze nimic cu privire la modalitatea de informare. De asemenea, reprezentantul Orange consideră că o astfel de situație va înmulți solicitările de a

primi notificarea prin poștă, ceea ce nu este un avantaj nici pentru furnizori și nici pentru client. În primul rând din perspectiva costurilor, și, în al doilea rând, din perspectiva faptului că furnizorii nu pot dovedi transmiterea acestei notificări, nefăcându-se trimiteri poștale prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Mai mult, nu se va putea stabili cu exactitate momentul în care notificarea ajunge la client pentru a calcula termenul de 30 de zile. Reprezentantul Orange prezintă o altă propunere legată de modalitatea de notificare, și anume aceea de a face această notificare prin aceeași modalitate în care este transmisă și factura, cel puțin. Dacă clientul primește factura pe hârtie, va primi și notificarea pe hârtie, dacă primește factura prin e-mail, va primi această notificare tot prin e-mail, eventual transmiterea să fie dublată de un mijloc electronic de comunicare a notificării.

**Reprezentantul Vodafone** intervine și menționează că opțiunea prezentată de Orange va restrânge aria de a acomoda trimiterile.

**Reprezentantul Enigma System** intervine și susține propunerea Orange, cu mențiunea ca notificarea să fie însoțită de un mesaj SMS, iar confirmarea primirii acelu SMS să echivaleze cu confirmarea de primire a unei scrisori prin poștă.

**Reprezentantul Vodafone** intervine și arată că susține forma modificată a proiectului de decizie.

**Reprezentantul RDS&RCS** intervine și susține propunerea Orange, operațional fiind foarte greu să ai mai multe canale de comunicare.

Pentru o analiză completă a propunerii Orange, **reprezentantul ANCOM** întreabă dacă Orange are o bifă în contract pentru modalitatea de transmiterii a facturii simple, lucru confirmat de către operator.

De asemenea, **reprezentantul Orange** dorește să știe dacă un operator se poate considera conform dacă pune la dispoziția utilizatorilor doar trei dintre mijloacele de transmitere menționate în decizie, la care **reprezentantul ANCOM** răspunde că toate cele cinci modalități sunt obligatorii.

În legătură termenul de transmitere a facturii detaliate, **reprezentantul Orange** dorește prelungirea acestuia la 7 zile, având în vedere că prin poștă durează mai mult, la care **reprezentantul ANCOM** răspunde că termenul de 5 zile lucrătoare este termenul de emitere a facturii din momentul primirii solicitării, și nu termenul de primire a facturii.

Un **reprezentant Orange** solicită păstrarea unei singure modalități de transmitere a notificării dintre e-mail și SMS, deoarece se cere dublarea e-mailului de un SMS de avertizare.

**Reprezentantul ANCOM** răspunde că prevederea de la art. 13, alin. (5) include ca notificarea să fie transmisă prin scrisoare, SMS, e-mail însoțit de SMS de avertizare sau prin contul de client însoțit de un SMS sau e-mail de avertizare. Aceste modalități electronice, e-mailul și postarea în contul de client trebuie să fie însoțite de o alertă pe altă cale. Totuși, se remarcă o inconsistență în prevederea proiectului de decizie, deoarece pentru notificarea prin contul de client se cere o alertă suplimentară prin e-mail sau SMS, ceea ce înseamnă ca e-mailul este o alertare suficientă. În concluzie, se acceptă excluderea SMS-ului ca alertă suplimentară pentru transmiterea notificării prin intermediul e-mailului.

**Reprezentantul Enigma System** ia cuvântul pentru o ultimă observație, cu privire la sinteza observațiilor, capitolul 14, denunțarea parțială și unilaterală a contractului. În situația în care o persoană consideră că are un singur contract, dar are mai multe servicii și primește notificări de mărire a abonamentului pe fiecare serviciu în parte, atunci ar trebui ca el să fie informat că are dreptul să denunțe parțial contractul, adică individual anumite servicii pe care nu le acceptă. Deși ANCOM a respins observația, reprezentantul Enigma System consideră că ar trebui menținută notificarea cu privire la această renunțare parțială, în situația în care furnizorul vede serviciile independent.

**Reprezentantul ANCOM** răspunde că legislația nu obligă un operator să dea posibilitatea denunțării parțiale a unui pachet de servicii, cum ar fi pachetul de servicii de internet și CATV. Probabil că mai sunt în piață situații în care totuși nu vorbim de pachete, vorbim de două servicii achiziționate concomitent, adică două contracte puse în același document. Nici în această situație nu este o denunțare parțială, deoarece se renunță la unul din cele două contracte.

În lipsa altor remarci, **reprezentantul ANCOM** precizează că ANCOM va analiza observațiile rămase într-un ritm foarte alert, obiectivul fiind de a publica cele patru decizii săptămâna viitoare în Monitorul Oficial.

**Vicepreședintele ANCOM** mulțumește tuturor pentru participare și declară ședința închisă.