

## EXPUNERE DE MOTIVE

la proiectul Deciziei **președintelui** Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți

### Cuprins

1. Introducere .....	2
2. Cadrul legal național și european .....	3
3. Necesitate, scop, domeniu de aplicare .....	5
4. Obligațiile ce incumbă furnizorilor de servicii de acces la internet .....	7
4.1. Obligațiile de transparență impuse prin Decizia <b>președintelui</b> ANCOM nr. 158/2015 .....	7
4.2. Indicatori tehnici .....	8
4.2.1. Introducere .....	8
4.2.2. Definirea indicatorilor tehnici de calitate .....	9
4.2.3. Netograf .....	11
4.2.4. Obligații de publicare .....	15
4.3. Indicatori administrativi .....	16
4.3.1. Introducere .....	16
4.3.2. Definirea indicatorilor administrativi de calitate .....	16
4.3.3. Obligații .....	18
4.4. Includerea nivelurilor de calitate în contracte .....	22
5. Concluzii .....	22

## 1. Introducere

Internetul are o influență din ce în ce mai mare asupra economiei și societății actuale, devenind o necesitate atât pentru consumatori, cât și pentru operatorii economici sau autoritățile și instituțiile publice. Apărut ca o soluție tehnică cu aplicabilitate limitată, internetul a devenit în scurt timp un fenomen global, cu implicații tehnologice și sociale profunde, fiind în prezent vectorul principal în dezvoltarea societății informaționale. În ultimii ani, accesul la serviciile de internet în bandă largă (broadband) a cunoscut o tendință ascendentă. Cererea de servicii de internet continuă această tendință, atât din punctul de vedere al numărului de utilizatori, cât și al traficului.

Astfel, conform raportului de date statistice al Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) privind piața de comunicații electronice din România pentru semestrul II 2016, numărul conexiunilor la internet mobil prin rețele 4G a crescut cu 113% în anul 2016, ajungând să reprezinte aproximativ 35% din totalul internetului mobil în bandă largă. Numărul de conexiuni 4G a ajuns astfel la 5,8 milioane (față de 2,7 milioane în urmă cu 12 luni). Datele prelucrate de Autoritate arată că, în România, numărul total de conexiuni la internet mobil de bandă largă era de 16,6 milioane la sfârșitul anului 2016, în creștere cu 13,5% față de anul anterior, iar rata de penetrare a internetului mobil la nivel de populație a ajuns la 84,2%, în creștere cu mai mult de 10 puncte procentuale față de anul anterior. Totodată, și consumul de internet mobil per conexiune a înregistrat o creștere semnificativă față de anul 2015, traficul mediu lunar crescând cu 77% față de anul 2015, de la 0,41 GB la 0,73 GB. Traficul total realizat prin intermediul conexiunilor de internet mobil în bandă largă aproape s-a dublat pe parcursul anului 2016, de la 85 mii de TB în anul 2015 la 169 mii TB în anul 2016. Utilizarea serviciilor 4G își continuă așadar avântul din ultimii ani, atât din punct de vedere al numărului de utilizatori, cât și al traficului.

Conform statisticilor ANCOM, numărul conexiunilor la internet fix în bandă largă din România a ajuns la valoarea de 4,4 milioane la finalul anului 2016, înregistrând o creștere anuală de 4,4%. Prin intermediul acestor conexiuni, utilizatorii au realizat un trafic total de 5,4 milioane de TB, în timp ce consumul mediu lunar per conexiune a atins 103 GB.

O provocare majoră pentru rețelele bazate pe IP este aceea de a furniza o calitate adecvată a serviciului, așa cum este ea percepută de un utilizator. Un utilizator tipic nu este preocupat de modul în care un anumit serviciu este tehnic implementat, însă este interesat de evaluarea calității serviciului și compararea aceluiși serviciu oferit de către furnizori diferiți prin intermediul unor parametri de calitate orientați spre utilizator. Informarea utilizatorilor finali în ceea ce privește calitatea serviciilor reprezintă așadar o componentă fundamentală într-o piață competitivă.

Accesul la internet poate fi înțeles ca o platformă de transport pentru a accesa anumite servicii informatice avansate. Calitatea serviciului așa cum este percepută de un utilizator care accesează un serviciu (de exemplu web browsing, video broadcasting sau email) este influențată de calitatea fiecărui element al conexiunii/serviciului end-to-end.

Având în vedere impactul semnificativ al internetului asupra vieții economice, sociale și culturale contemporane, precum și necesitatea protejării intereselor utilizatorilor finali pe o piață tot mai concurențială și mai complexă sub raportul tehnologiilor utilizate pentru furnizarea serviciilor de acces la internet, cadrul legal în vigoare stabilește că ANCOM poate impune furnizorilor de comunicații electronice obligația de a publica informații comparabile, adecvate și actualizate privind calitatea serviciilor de acces la internet oferite. Totodată, ținând cont de faptul că efectele negative la adresa utilizatorilor sunt aceleași chiar și acolo unde există o multitudine de informații în esență corecte, dar lipsite de claritate, accesibilitate și comparabilitate, ceea ce face ca ele să nu poată fi evaluate în mod corespunzător de utilizatorii finali, legislația primară acordă ANCOM competența de a stabili atât parametrii de calitate ce urmează a fi măsurați de către furnizorii de servicii de comunicații electronice, cât și conținutul, forma și modalitatea în care aceștia vor fi publicați.

În acord cu aceste competențe legale, ANCOM și-a propus, prin Planul de acțiuni pentru anul 2017, modificarea Deciziei președintelui ANCOM nr. 1201/2011 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți. Modificarea deciziei are în vedere revizuirea și actualizarea prevederilor acesteia, precum și completarea ei din perspectiva modificărilor apărute la nivelul legislației europene și naționale în domeniu.

Astfel, proiectul de decizie își propune, în principal, revizuirea pe criterii obiective și transparente a setului indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și a obligațiilor impuse în sarcina furnizorilor de a publica parametrii aferenți acestor indicatori, precum și de a include în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciilor pentru care plata se realizează în avans, după caz, valorile parametrilor de calitate pentru serviciul furnizat. Prin prevederile proiectului de decizie, ANCOM urmărește ca utilizatorii finali să beneficieze de informații relevante, complete, corecte, comparabile, transparente și ușor accesibile în ceea ce privește calitatea serviciului de acces la internet, având la dispoziție instrumente care să-i ajute în alegerea serviciului de acces la internet și în evaluarea calității serviciului contractat.

Un alt obiectiv al proiectului de decizie este acela al asigurării monitorizării performanței rețelei, precum și a calității serviciilor oferite, atât de către furnizorii de servicii de acces la internet, cât și de către utilizatorii finali. Furnizorii trebuie să fie în măsură să îndeplinească angajamentele luate la încheierea contractului, iar utilizatorii finali trebuie să aibă posibilitatea de a verifica îndeplinirea acestor angajamente. În plus, furnizorii trebuie să aibă mecanisme adecvate pentru a detecta și a reacționa la problemele care afectează funcționalitatea rețelei și serviciilor de comunicații electronice. Mai mult, furnizorul trebuie să măsoare capacitatea/permanența rețelei pentru a stabili un anumit nivel de calitate a serviciului de acces la internet înainte de încheierea unui contract cu utilizatorul final, indiferent de modalitatea de plată a serviciului. Totodată, prin contract se vor stabili nivelurile de calitate a serviciului convenite cu utilizatorul, pe baza unei evaluări realiste a caracteristicilor tehnice ale rețelei.

## 2. Cadrul legal național și european

Potrivit prevederilor art. 4 alin. (2) lit. b) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009 privind înființarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, aprobată prin Legea nr. 113/2010, cu modificările și completările ulterioare, ANCOM promovează concurența în domeniul comunicațiilor electronice inclusiv prin luarea măsurilor necesare pentru ca utilizatorii, inclusiv utilizatorii cu dizabilități, vârstnici sau cu nevoi sociale speciale, să obțină un maximum de beneficii în ceea ce privește diversitatea ofertei, tarifele și calitatea serviciilor.

De asemenea, potrivit dispozițiilor art. 6 alin. (2) lit. a) și c) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009, ANCOM promovează interesele utilizatorilor finali din Uniunea Europeană prin asigurarea unui nivel înalt de protecție a utilizatorilor finali în relațiile acestora cu furnizorii, precum și prin promovarea furnizării de informații clare, în special în ceea ce privește transparența tarifelor și a condițiilor de utilizare a serviciilor de comunicații electronice destinate publicului.

Astfel, conform prevederilor art. 61 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, ANCOM are atribuția de a impune furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului, obligația de a publica informații comparabile, adecvate și actualizate privind calitatea serviciilor oferite și de a stabili parametrii de calitate a serviciilor ce urmează să fie măsurați.

Astfel, art. 61 alin. (1)-(3) din actul normativ menționat anterior precizează că:

*„(1) ANCOM poate impune furnizorilor de rețele publice de comunicații electronice și furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului, [...], obligația de a publica informații comparabile, adecvate și actualizate privind calitatea serviciilor oferite, precum și măsurile adoptate pentru a asigura accesul în condiții echivalente al utilizatorilor finali cu dizabilități. La cererea ANCOM, aceste informații îi vor fi furnizate înainte de a fi publicate.*

*(2) ANCOM poate stabili conținutul, forma și modalitatea în care informațiile prevăzute la alin. (1) vor fi publicate, pentru a se asigura că utilizatorii finali, inclusiv cei cu dizabilități, beneficiază de informații complete, corecte, comparabile și ușor accesibile.*

*(3) ANCOM poate stabili parametrii de calitate ce urmează să fie măsurați și orice alte elemente necesare pentru evaluarea calității serviciilor oferite, inclusiv eventuale mecanisme de certificare a calității, ținând cont, dacă este cazul, de indicatorii de calitate, definițiile și metodele de măsurare prevăzute în anexa nr. 1.”*

Potrivit art. 60 alin. (5) al Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011, ANCOM poate detalia categoriile de informații pe care furnizorii trebuie să le pună la dispoziția publicului (informații transparente, comparabile, adecvate și actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, sumele percepute la momentul încetării contractului, dacă este cazul, precum și celelalte condiții privind accesul la serviciile oferite și utilizarea acestora, pentru a asigura posibilitatea utilizatorilor finali de a decide în cunoștință de cauză) și poate stabili în legătură cu acestea informații suplimentare care trebuie aduse la cunoștința publicului, precum și modalitățile în care aceste informații vor fi publicate.

Totodată, conform art. 51 alin. (1) lit. (b) din același act normativ, contractele încheiate de utilizatorii finali pentru a beneficia de servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului vor conține, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, clauze minime privitoare, printre altele, la serviciile furnizate. Potrivit alin. (2) lit. c) a aceluiași articol, aceste clauze vor stabili, printre altele, *„nivelurile minime de calitate a serviciilor oferite, incluzând cel puțin termenul de conectare inițială la rețeaua și/sau serviciile oferite de furnizor, termenul de remediere a deranjamentelor, termenul de soluționare a reclamațiilor, precum și, dacă este cazul, nivelul minim al altor parametri de calitate stabiliți de ANCOM”*.

La nivel european, în data de 29 noiembrie 2015, a intrat în vigoare Regulamentul (UE) nr. 2015/2120 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 noiembrie 2015 de stabilire a unor măsuri privind accesul la internetul deschis și de modificare a Directivei 2002/22/CE privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații și a Regulamentului (UE) nr. 531/2012 privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii (denumit în continuare *Regulamentul (UE) nr. 2015/2120*). Acesta stabilește norme comune privind garantarea tratamentului egal și nediscriminatoriu al traficului în furnizarea de servicii de acces la internet și a drepturilor conexe ale utilizatorilor finali, conținând, printre altele, măsuri de garantare a transparenței pentru a asigura accesul la internetul deschis și aspecte în ceea ce privește monitorizarea și asigurarea respectării prevederilor impuse. Astfel, conform art. 4 alin. (1) lit. d) din Regulamentul (UE) nr. 2015/2120, *„furnizorii de servicii de acces la internet se asigură că orice contract care include servicii de acces la internet precizează [...] o explicație clară și inteligibilă cu privire la viteza minimă, disponibilă în mod normal, maximă și promovată de descărcare și de încărcare pe care o au serviciile de acces la internet în cazul unor rețele fixe sau viteza estimată maximă și promovată de descărcare și încărcare pe care o au serviciile de acces la internet în cazul rețelelor mobile”*. Regulamentul (UE) nr. 2015/2120 prevede totodată obligația furnizorilor de a publica informațiile de mai sus.

De asemenea, alin. (4) al aceluiași articol prevede că: *„orice diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate, între performanța reală a serviciului de acces la internet în ceea ce privește viteza sau alți parametri de calitate a serviciului și performanța indicată de furnizorul de servicii de acces la internet în conformitate cu alineatul (1) [...], atunci când elementele faptice relevante sunt stabilite de un mecanism de monitorizare certificat de autoritatea națională de reglementare, este considerată ca fiind o neconformitate de performanță în scopul utilizării căilor de atac de care dispun consumatorii în conformitate cu legislația națională”*. Potrivit art. 5 alin. (1) din Regulamentul (UE) nr. 2015/2120, *„Autoritățile naționale de reglementare monitorizează îndeaproape și asigură respectarea articolelor 3 și 4 și promovează disponibilitatea neîntreruptă a serviciilor de acces la internet nediscriminatorii la niveluri de calitate care reflectă evoluția tehnologică. În aceste scopuri, autoritățile naționale de reglementare pot impune cerințe referitoare la caracteristicile tehnice, cerințe minime de calitate a serviciilor și alte măsuri adecvate și necesare unuia sau mai multor furnizori de comunicații electronice destinate publicului, inclusiv furnizorilor de servicii de acces la internet”*.

Ca urmare a adoptării Regulamentului (UE) nr. 2015/2120, Organismul Autorităților Europene de Reglementare în Domeniul Comunicațiilor Electronice (OAREC/BEREC) a elaborat și a publicat, în anul 2016, Ghidul adresat autorităților de reglementare naționale pentru punerea în aplicare a noilor reguli privind neutralitatea internetului<sup>1</sup>. Ghidul constă în recomandări pentru autoritățile naționale de reglementare în ceea ce privește monitorizarea și asigurarea respectării de către furnizori a prevederilor Regulamentului (UE) nr. 2015/2120, în vederea aplicării consecvente a acestora.

<sup>1</sup> [http://berec.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/berec/download/0/6160-berec-guidelines-](http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/6160-berec-guidelines-)

### 3. Necesitate, scop, domeniu de aplicare

Serviciul de acces la internet (în special accesul în bandă largă) este cel mai dinamic serviciu de comunicații electronice, cunoscând o mare dezvoltare în ultimii ani și având un potențial uriaș de dezvoltare în viitor. La nivelul pieței serviciilor de acces la internet, există un grad de concurență care motivează furnizorii să ofere servicii de acces la internet utilizatorilor finali în condiții din ce în ce mai atrăgătoare. Obținerea de către utilizatorii finali a unor informații relevante, complete, corecte, comparabile și ușor accesibile cu privire la calitatea serviciilor de acces la internet furnizate pe piață la un moment dat este o condiție sine qua non pentru existența unei piețe concurențiale având în vedere importanța calității serviciului în alegerea unei anumite oferte de pe piață.

Prin urmare, asigurarea unui grad ridicat de transparență este esențială pentru informarea utilizatorilor în ceea ce privește posibilele opțiuni ale acestora în cazul alegerii serviciilor de comunicații electronice. Obligațiile de transparență sunt, prin urmare, indispensabile pentru a răspunde preocupărilor utilizatorilor finali. Numai atunci când aceștia cunosc exact caracteristicile serviciilor contractate, precum și calitatea asociată unei anumite oferte, pot lua o decizie informată cu privire la alegerea sau schimbarea unui anumit furnizor. Transparența este practic definită de concepte precum deschidere și responsabilitate, în toate domeniile de activitate comercială. Numai atunci când consumatorii pot face alegeri informate, concurența se poate dezvolta în mod sustenabil, furnizorii putând veni cu oferte diversificate atât în ceea ce privește calitatea serviciilor, cât și în ceea ce privește costul asociat acestora.

De asemenea, prin asigurarea transparenței în ceea ce privește parametrii de calitate a serviciului de acces la internet, utilizatorii finali pot evalua performanța realizată de furnizori, precum și evoluția acesteia în timp, respectiv îmbunătățirea sau degradarea calității serviciului oferit.

Punerea la dispoziția utilizatorilor a unor mijloace de informare cât mai variate, accesibile și eficiente reprezintă o măsură esențială pentru promovarea și protejarea intereselor utilizatorilor, atât direct, cât și prin stimularea concurenței, deoarece le permite acestora să realizeze evaluări și comparații între oferte și să aleagă, astfel, în cunoștință de cauză oferta care le satisface, în cel mai ridicat grad, nevoile.

Regulamentul (UE) nr. 2015/2120 stabilește măsuri de asigurare a transparenței pentru a asigura accesul la internetul deschis. Astfel, acesta prevede norme comune privind garantarea tratamentului egal și nediscriminatoriu al traficului în furnizarea de servicii de acces la internet și a drepturilor conexe ale utilizatorilor finali.

Regulamentul menționat prevede, printre altele, că furnizorii de servicii de acces la internet ar trebui să informeze utilizatorii finali prin contract cu privire la viteza pe care o pot oferi în mod realist. De asemenea, tot prin contract, furnizorii au obligația de a informa abonații despre măsurile rezonabile de gestionare a traficului aplicate, care ar putea afecta calitatea serviciului de acces la internet, viața privată a utilizatorilor finali și protecția datelor cu caracter personal. Regulamentul precizează că autoritățile naționale de reglementare ar trebui să monitorizeze și să asigure respectarea dispozițiilor referitoare inclusiv la transparență, pentru a asigura accesul la internetul deschis. Astfel, prevederile Regulamentului (UE) nr. 2015/2120 scot în evidență importanța acordată transparenței asupra calității serviciului de acces la internet, o componentă foarte importantă în asigurarea neutralității rețelelor.

De asemenea, în diferitele dezbateri publice și comunicate privind măsurile prevăzute de Regulament, Comisia Europeană a subliniat importanța transparenței în contextul neutralității rețelelor. Asigurarea faptului că utilizatorii finali au posibilitatea de a face alegeri în cunoștință de cauză în ceea ce privește serviciul de acces la internet și menținerea competiției la nivelul pieței depind în mare măsură de acest principiu de bază al neutralității rețelelor. Regulile de transparență sunt necesare deoarece cunoașterea valorilor asumate de furnizori pentru parametrii de calitate este esențială pentru a permite utilizatorilor finali să aibă așteptări realiste în ceea ce privește experiența lor de accesare a serviciului.

Odată cu dezvoltarea accentuată a serviciilor de acces la internet din ultimii ani, Autoritatea a primit din ce în ce mai des petiții și solicitări de informații cu privire la calitatea serviciului de acces la internet. Astfel, statisticile ANCOM pentru ultimii ani (2013-2016) arată că numărul petițiilor primite de Autoritate cu privire la calitatea serviciului de acces la internet a crescut gradual de la un

an la altul. Numărul petițiilor referitoare la calitatea serviciului fix de acces la internet este mult mai mare decât cel al petițiilor având ca obiect calitatea serviciului mobil. Conform aceluiași statistici, petițiile privind calitatea serviciului de acces la internet dețin o pondere semnificativă din volumul total al petițiilor privind serviciile de comunicații electronice primite de ANCOM, ajungând de la 7% (în 2013) la 10% (în 2016) din petițiile primite referitoare la serviciile de comunicații electronice.

Având în vedere cele de mai sus, ANCOM a considerat că este necesară revizuirea Deciziei președintelui ANCOM nr. 1201/2011 prin care au fost stabiliți indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și s-a impus furnizorilor obligația publicării valorilor obținute pentru parametrii aferenți acestor indicatori. Revizuirea urmărește alinierea prevederilor legale din legislația secundară cu necesitățile utilizatorilor finali și cu solicitările venite din partea furnizorilor, ținând cont și de noul context legislativ european.

Astfel, prezentul proiect de decizie propune revizuirea setului de obligații impuse în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului prin Decizia președintelui ANCOM nr. 1201/2011, obligații ce sunt corelative dreptului utilizatorilor finali de a fi informați cu privire la calitatea serviciilor de acces la internet de care beneficiază, cu scopul de a asigura furnizarea unor informații clare, comparabile, detaliate, corecte și actualizate.

Prevederile prezentului proiect de decizie vizează stabilirea unui set relevant de indicatori de calitate (tehnici și administrativi) pentru furnizarea serviciului de acces la internet și a parametrilor aferenți acestor indicatori, din punctul de vedere al utilizatorului final, a unor definiții și metode de măsurare pentru setul relevant de indicatori, impunerea în sarcina furnizorilor a obligațiilor de publicare a valorilor parametrilor de calitate pentru serviciul furnizat și de includere a acestora în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciilor pentru care plata se realizează în avans, precum și stabilirea condițiilor și modalităților de publicare de către furnizori a valorilor parametrilor de calitate, astfel încât utilizatorii finali să beneficieze de informații relevante, complete, corecte, comparabile și ușor accesibile. Decizia nu își propune impunerea unor valori țintă pentru acești parametri. Valoarea asumată a parametrilor (nivelul de calitate) este stabilită de furnizor prin contractul privind furnizarea serviciului de acces la internet încheiat cu utilizatorul final, indiferent de modalitatea de plată a serviciului. Prin publicarea de statistici privind valorile parametrilor, obținute în decursul unei perioade de măsurare, utilizatorii finali au la dispoziție informații ce le permit compararea serviciilor oferite de către diferiți furnizori din punctul de vedere al calității acestora.

Proiectul deciziei se aplică tuturor serviciilor de acces la internet, furnizate prin intermediul rețelelor publice de comunicații electronice, indiferent de suportul prin care se oferă serviciul de acces la internet.

Parametrii de calitate a serviciului pot fi utilizați în diferite scopuri, inclusiv pentru:

- includerea de către furnizori a nivelurilor de calitate a serviciului în contractele de servicii de acces la internet încheiate cu utilizatorii finali și/sau, după caz, în condițiile generale de furnizare a serviciilor pentru care plata se realizează în avans;
- monitorizarea evoluției calității propriului serviciu de către furnizor în vederea optimizării performanței rețelei de comunicații electronice prin care este furnizat serviciul de acces la internet;
- validarea de către utilizatorii finali a angajamentului furnizorilor în asigurarea unor anumite niveluri de calitate a serviciului;
- compararea de către utilizatorii finali a calității serviciului oferit de diferiți furnizori și/sau compararea diferitelor oferte de servicii ale aceluiași furnizor în vederea alegerii ofertei care se potrivește cel mai bine nevoilor fiecărui utilizator;
- monitorizarea calității serviciului și a evoluției acesteia (de către furnizori, utilizatori finali și ANCOM), observând dacă performanța serviciului din punct de vedere al calității este în pas cu dezvoltările tehnologice;
- detectarea prioritizării și/sau încetinerii/restricționării anumitor aplicații comparativ cu alte aplicații ce rulează pe internet;
- monitorizarea pieței serviciilor de acces la internet de către ANCOM, realizarea unor studii și rapoarte privind evoluția serviciilor din punct de vedere al calității sau dezvoltarea unor instrumente pentru utilizatorii finali care să ofere informații transparente, complete, comparabile (de exemplu

dezvoltarea unor hărți interactive care să indice calitatea serviciului de acces la internet în anumite regiuni geografice).

La elaborarea proiectului deciziei, ANCOM a avut în vedere atât Anexa III la Directiva privind serviciul universal<sup>2</sup>, Regulamentul (UE) nr. 2015/2120, *BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules, ECC Report 195: Minimum Set of Quality of Service Parameters and Measurement Methods for Retail Internet Access Services*, cât și Recomandările ETSI EG 202 057 – 1 – Speech processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); User Related QoS parameter definitions and measurements; Part 1: General și ETSI EG 202 057 – 4 Speech processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); User Related QoS parameter definitions and measurements; part 4: Internet Access, ITU-T Y.1540 - Internet protocol data communication service – IP packet transfer and availability performance parameters, ITU-T Y.1541 Network performance objectives for IP-based services, ITU-T Recommendation G.1000: „Communications quality of service: A framework and definitions, ITU-T Recommendation G.1010: „End-user multimedia QoS categories”, ETSI EG 202 009-1: „User Group; quality of telecom services; Part 1: Methodology for identification of parameters relevant to the Users”, ETSI EG 202 009-2: „User Group; Quality of telecom services; Part 2: User related parameters on a service specific basis”, ETSI EG 202 009-3: „User Group; Quality of telecom services; Part 3: Template for Service Level Agreements (SLA)”, ITU-T Recommendation E.800: „Terms and definitions related to quality of service and network performance including dependability”, în versiunile lor cele mai recente.

De asemenea, având în vedere necesitatea de a actualiza prevederile Deciziei președintelui ANCOM nr. 158/2015 privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali astfel încât aceasta să reflecte prevederile Regulamentului (UE) nr. 2015/2120 referitoare la valorile vitezelor pe care furnizorii trebuie să le publice, ANCOM a modificat și aceste prevederi astfel încât să existe o aliniere între cele două acte normative.

## 4. Obligațiile ce incumbă furnizorilor de servicii de acces la internet

### 4.1. Obligațiile de transparență impuse prin Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015

Având în vedere că, în contextul apariției Regulamentului (UE) nr. 2015/2120, a devenit necesar ca anumite prevederi din Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015 privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali ce făceau referire doar la viteza maximă a serviciului de acces la internet, să fie completate cel puțin cu referiri la vitezele prevăzute de Regulament, prezentul proiect de decizie va modifica în mod corespunzător și prevederile Deciziei președintelui ANCOM nr. 158/2015. Anumite modificări au fost considerate necesare și în scopul clarificării unor prevederi, fără a aduce însă modificări majore obligațiilor impuse în sarcina furnizorilor, cum ar fi cele efectuate la art. 12 alin. (2) lit. a) din Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015.

De exemplu, în scopul alinierii cu prevederile Regulamentului (UE) nr. 2015/2120, art. 5 alin. (2) lit. c), art. 11 alin. (1) lit. e), art. 15 alin. (2) pct. II lit. h), Anexa nr. 1A Secțiunea II punctul 3, Anexa nr. 2 Secțiunea II lit. c) au fost completate astfel încât utilizatorii să poată beneficia de informații complete și corecte asupra vitezelor aferente serviciului de acces la internet furnizat atât prin rețele fixe, cât și prin rețele mobile.

De asemenea, tot în scopul informării complete a utilizatorilor asupra drepturilor care le revin în temeiul Regulamentului, în Secțiunea II din Anexa nr. 1A la Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015 au fost introduse două noi puncte ce vor spori gradul de informare a utilizatorilor cu privire la remediile aflate la dispoziția lor în cazul în care constată diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate, între performanța reală a serviciului de acces la internet în ceea ce privește viteza sau alți parametri de calitate a serviciului și performanța indicată în contract, precum și cu privire la procedura pe care consumatorii o pot urma pentru a măsura performanța reală a serviciului de acces la internet și pentru a constata eventuale diferențe importante, permanente sau care se

<sup>2</sup> 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)

repetă la intervale regulate, între performanța reală a serviciului de acces la internet în ceea ce privește viteza sau alți parametri tehnici de calitate a serviciului și performanța indicată în contractul încheiat cu aceștia.

O altă modificare a vizat completarea informațiilor care vor fi returnate de aplicația dezvoltată de ANCOM de comparare a ofertelor de servicii de telefonie și internet, Veritel, cu informații referitoare la vitezele prevăzute de Regulamentul (UE) nr. 2015/2120, și anume:

- în cazul unui serviciu de acces la internet prin rețele fixe, valoarea vitezei minime, a celei disponibile în mod normal, a celei maxime și a celei promovate de transfer a datelor;
- în cazul unui serviciu de acces la internet prin rețele mobile, valoarea vitezei maxime estimate și a celei promovate de transfer a datelor de descărcare și de încărcare.

De asemenea, pentru ca abonații să dispună de un instrument de verificare a măsurătorilor efectuate cu mecanismul certificat, ANCOM a modificat prevederile art. 19 alin. (1) pct. II din cadrul Deciziei președintelui ANCOM nr. 158/2015, prin introducerea unui punct în cadrul lit. j), referitor la conținutul facturilor detaliate care ar trebui să reflecte astfel în mod separat și măsurătorile, respectiv traficul aferent acestora, efectuate prin intermediul mecanismului certificat de măsurare a calității serviciului de acces la internet.

## 4.2. Indicatori tehnici

### 4.2.1. Introducere

Rețelele de calculatoare sunt proiectate ca rețele bazate pe conceptul de împărțire/utilizare în comun a resurselor rețelei. Aceasta înseamnă că o resursă este utilizată de mai mulți utilizatori finali și toată capacitatea rețelei trebuie divizată la acești utilizatori. Astfel, în cazul în care rețeaua nu este corect dimensionată sau în perioade cu trafic intens, se pot produce congestii. Congestia semnifică faptul că în rețea nivelul de trafic este mult prea ridicat, cauzând întârzieri inerente ale pachetelor de date și limitări ale vitezei experimentate de utilizatori. Înțelegerea evenimentelor care pot afecta atât conexiunea la internet, cât și calitatea serviciilor, este extrem de importantă pentru rezolvarea eventualelor probleme care pot apărea în furnizarea serviciului de acces la internet. În cazul unei conexiuni lente sau inconsistente la internet, poate fi dificilă colectarea informațiilor necesare pentru determinarea problemei care afectează serviciul.

Viteza de transfer a datelor este cel mai important indicator tehnic de calitate perceput de utilizatorul final. Când se discută problemele de conectivitate la internet, majoritatea plângerilor se referă la viteza de transfer, deoarece viteza reprezintă cel mai important criteriu tehnic în funcție de care un utilizator final alege un serviciu/furnizor. Diferența între viteza de transfer efectivă și cea asumată de furnizor conduce la situația în care utilizatorii finali sunt derutați și nemulțumiți de serviciul pe care l-au achiziționat.

În cazul serviciului de acces la internet prin rețele fixe, viteza de transmisie experimentată de utilizatorul final depinde atât de calitatea liniei de acces, cât și de echipamentele utilizatorului final (firewall, computer, sistem de operare, RadioLAN, modem etc.).

În cazul serviciului de acces la internet prin rețele mobile, viteza de transmisie poate varia în funcție de: aria de acoperire a rețelei, distanța până la stația de bază, dacă utilizatorul se află în interiorul sau în exteriorul unei clădiri, grosimea pereților, condițiile atmosferice, numărul utilizatorilor finali care accesează simultan serviciul în aceeași arie, echipamentul terminal, sistemul de operare etc. Conform recomandărilor UIT<sup>3</sup>, viteza atinsă de fiecare utilizator depinde de mai mulți parametri, precum numărul de utilizatori activi, caracteristici de trafic, parametrii serviciului, scenariile de dezvoltare, disponibilitatea spectrului, condiții de propagare și interferență.

Calitatea unui serviciu de acces la internet nu trebuie evaluată doar în funcție de viteza de transfer. Întârzierea de transfer a pachetelor, variația întârzierii de transfer (jitterul) și rata pierderii de pachete sunt parametri care, asociați cu viteza de transfer, pot crea o imagine mai completă și mai exactă a calității serviciului de acces la internet.

<sup>3</sup> Uniunii Internaționale a Telecomunicațiilor

Acești parametri nu pot fi întotdeauna asociați direct calității pe care un utilizator o percepe, deoarece trebuie ținut cont de aplicația utilizată. Unele aplicații pot fi sensibile la degradări ale valorilor parametrilor, pe când altele le pot compensa foarte ușor.

Traficul utilizatorului final este, de obicei, clasificat în funcție de aplicația folosită. Aplicațiile în timp real, voce și video, cer o viteză de transmisie ridicată și au cerințe foarte stricte referitoare la întârzierea de transfer, deoarece cele două părți aflate în comunicare trebuie să răspundă în timp real. În cazul aplicațiilor tip streaming audio și video comunicarea se face într-un singur sens și de aceea, pentru a atenua cerințele de întârziere, pot fi folosite buffere. Alte aplicații (HTTP, e-mail, transfer de fișiere) sunt mai tolerante la întârziere. Modelele de clasificare a categoriilor de trafic sunt specificate în diverse documente ale instituțiilor mondiale sau europene în domeniu – ITU, ETSI, ECC etc. (ex. ETSI EG 202 057-4, ITU-T Rec. Y.1541, ITU-T Rec. G.1010, ECC Report 195). Tabelul următor se regăsește în *ECC Report 195 - Minimum Set of Quality of Service Parameters and Measurement Methods for Retail Internet Access Services* și evidențiază legătura dintre anumiți parametri tehnici de calitate și cele mai relevante servicii/aplicații furnizate prin internet. Din tabel se poate observa relevanța parametrilor tehnici de calitate pentru aceste servicii/aplicații.

Service/Application	Data transmission speed		Delay	Delay variation	Packet loss	Packet error
	Downstream	Upstream				
Browse (text)	++	-	++	-	+++	+++
Browse (media)	+++	-	++	+	+++	+++
Download file	+++	-	+	-	+++	+++
Transactions	-	-	++	-	+++	+++
Streaming media	+++	-	+	-	+	+
VoIP	+	+	+++	+++	+	+
Gaming	+	+	+++	++	+++	+++

- : not relevant

+: slightly relevant

++: relevant

+++: strongly relevant

Source: Based on ETSI EG 202 057-4, ITU-T Rec. Y.1541 and ITU-T Rec. G.1010

#### 4.2.2. Definirea indicatorilor tehnici de calitate

Indicatorii tehnici de calitate definiți în continuare sunt cei mai relevanți pentru experiența utilizatorilor. Utilizatorii finali din România pot măsura calitatea propriilor conexiuni de internet prin intermediul unei aplicații puse la dispoziția acestora de către ANCOM. La testarea conexiunii, aplicația afișează utilizatorului valorile acestor indicatori tehnici de calitate. Capitolul 4.2.3. oferă mai multe informații despre această aplicație.

Art. 4 alin. (1) lit. d) din Regulamentul (UE) nr. 2015/2120 stabilește în sarcina furnizorilor, începând cu data de 30 aprilie 2016, obligația de a include în contractele de servicii de acces la internet și de a publica informații clare și inteligibile cu privire la parametrii tehnici de calitate enumerați de acesta. Prin proiectul de decizie, plecând de la prevederile Regulamentului (UE) nr. 2015/2120 și ale Ghidului BEREC de implementare a regulilor privind neutralitatea rețelelor de către autoritățile de reglementare, ANCOM a definit parametrii tehnici de calitate prevăzuți în Regulamentul (UE) nr. 2015/2120, fără a interveni asupra altor aspecte referitoare la acești parametri. Definirea parametrilor (evidențiată în continuare) s-a realizat în linii mari tocmai pentru a nu limita/condiționa furnizorii. Astfel, Autoritatea își propune să monitorizeze îndeaproape implementarea prevederilor Regulamentului de către furnizori, inclusiv prin urmărirea și analiza sesizărilor primite din partea utilizatorilor referitoare la implementarea prevederilor Regulamentului (UE) nr. 2015/2120 de către furnizori, intervenind atunci când va fi necesar.

Totodată, proiectul de decizie stabilește și parametrii de calitate măsurați de utilizatorii finali, astfel încât aceștia să poată monitoriza și evalua calitatea serviciului contractat.

### Viteza de transfer a datelor

Viteza de transfer a datelor reprezintă rata de transmitere a datelor, măsurată în megabiți/secundă (Mbps), realizată separat pentru transmiterea fișierelor de test specificate pentru sensul de descărcare (downstream), respectiv încărcare (upstream), între echipamentul terminal al utilizatorului final și un server de test.

Viteza de transfer a datelor este determinată pe baza informației utile a protocolului nivelului transport.

Pentru *servicii de acces la internet prin rețele fixe*, sunt definiți următorii parametri:

a) Viteza minimă de transfer a datelor reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului sau ale condițiilor generale, după caz. În principiu, viteza reală, experimentată de utilizatorul final, nu trebuie să fie mai mică decât viteza minimă de transfer a datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului.

b) Viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal reprezintă rata de transmitere a datelor, pe care un utilizator final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită.

c) Viteza maximă de transfer a datelor reprezintă rata de transmitere a datelor, pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp definit.

d) Viteza promovată de transfer a datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer a datelor nu trebuie să depășească viteza maximă de transfer a datelor.

Pentru *servicii de acces la internet prin rețele mobile*, sunt definiți următorii parametri:

a) Viteza maximă estimată de transfer a datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Această viteză va fi specificată separat, pe tip de tehnologii de rețea.

b) Viteza promovată de transfer a datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer a datelor nu trebuie să depășească viteza maximă estimată de transfer a datelor.

Atât pentru servicii de acces la internet prin rețele fixe, cât și pentru servicii de acces la internet prin rețele mobile, viteza de transfer a datelor măsurată prin intermediul aplicației ANCOM se calculează în timp real, prin împărțirea dimensiunii fișierului de test la durata de transfer necesară unei transmisii fără eroare. Rezultatul se afișează utilizatorului după efectuarea măsurătorii. Măsurătoarea este efectuată la marginea rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet (de exemplu, la locația utilizatorului în cazul accesului fix sau prin intermediul rețelei de acces radio în cazul accesului mobil). Serverul de test este situat în afara rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet. Măsurătoarea utilizează conexiuni TCP multiple pentru a satura calea măsurată.

### Întârzierea de transfer a pachetelor de date

Întârzierea de transfer a pachetelor de date reprezintă intervalul de timp, calculat în milisecunde, dintre momentul în care primul bit al pachetului trece în linia de acces a echipamentului terminal sursă spre serverul de test și momentul în care ultimul bit al aceluiași pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal sursă.

Din considerente de ordin practic, se va măsura întârzierea în buclă (în milisecunde) care reprezintă întârzierea de transfer bidirecțională măsurată în punctul terminal sursă prin reflexia (retransmisia) pachetelor în celălalt punct terminal al conexiunii.

Întârzierea de transfer a pachetelor de date măsurată prin intermediul aplicației pusă la dispoziția utilizatorilor finali de către ANCOM se calculează în timp real prin utilizarea de pachete de test. Pentru stabilirea valorii măsurate se vor transmite cel puțin 10 pachete de test. Valoarea parametrului se calculează ca medie aritmetică a rezultatelor obținute pentru pachetele de test transmise. Rezultatul se afișează utilizatorului după efectuarea măsurătorii.

#### Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date

Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date reprezintă diferența, exprimată în milisecunde, între întârzierile de transfer realizate de două pachete de test consecutive.

Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date măsurată prin intermediul aplicației puse la dispoziția utilizatorilor finali de către ANCOM se calculează în timp real prin utilizarea de pachete de test. Pentru stabilirea valorii măsurate se folosesc pachetele de test utilizate pentru măsurarea întârzierii de transfer a pachetelor de date. Se calculează diferența (exprimată în milisecunde) între întârzierile de transfer realizate de două pachete consecutive. Valoarea parametrului se calculează ca medie aritmetică a rezultatelor obținute pentru pachetele de test transmise. Rezultatul se afișează utilizatorului după efectuarea măsurătorii.

#### Rata pierderii de pachete de date

Rata pierderii de pachete de date reprezintă raportul procentual dintre numărul de pachete de date expediate, dar nerecepționate sau incomplet recepționate la destinație, și numărul total de pachete de date expediate de sursă.

Rata pierderii de pachete de date măsurată prin intermediul aplicației puse la dispoziția utilizatorilor finali de către ANCOM se calculează în timp real prin utilizarea de pachete de test. Pentru stabilirea valorii măsurate se vor transmite cel puțin 100 de pachete de test.

Valoarea ratei pierderii de pachete se determină ca raport procentual între numărul de pachete expediate, dar nerecepționate sau recepționate incomplet la destinație, și numărul total de pachete expediate între echipamentul terminal al unui utilizator final și serverul de test. Rezultatul se afișează utilizatorului după efectuarea măsurătorii.

### 4.2.3. Netograf

Regulamentul (UE) nr. 2015/2120 impune furnizorilor de servicii de acces la internet obligația de includere în contracte și de publicare a unui set de informații, printre care se regăsește și o explicație clară și inteligibilă cu privire la viteza minimă, la cea disponibilă în mod normal, maximă și promovată de descărcare și de încărcare pe care o au serviciile de acces la internet în cazul unor rețele fixe sau cu privire la viteza estimată maximă și promovată de descărcare și încărcare pe care o au serviciile de acces la internet în cazul rețelelor mobile, precum și cu privire la modul în care deviațiile importante de la respectivele viteze de descărcare și de încărcare promovate ar putea afecta exercitarea drepturilor utilizatorilor finali, precizate în cadrul aceluiași act normativ.

Regulamentul prevede, de asemenea, că orice diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate, între performanța reală a serviciului de acces la internet în ceea ce privește parametrii de calitate a serviciului și performanța indicată de furnizorul de servicii de acces la internet în contractele încheiate cu utilizatorii finali, atunci când elementele faptice relevante sunt stabilite de un mecanism de monitorizare certificat de autoritatea națională de reglementare, este considerată ca fiind o neconformitate de performanță în scopul utilizării căilor de atac de care dispun consumatorii în conformitate cu legislația națională. Astfel, Regulamentul conferă ANCOM dreptul de a implementa un mecanism de monitorizare prin intermediul căruia utilizatorii finali din România să poată constata neconformitățile între performanța reală a serviciului de acces la internet, așa cum a fost experimentată de utilizator și performanța indicată de furnizori în contracte.

#### Platforma informatică Netograf

Conform prezentului proiect de decizie, ANCOM realizează, administrează și pune la dispoziția publicului, pe o pagină proprie de internet, aplicația interactivă Netograf, prin intermediul căreia, pe de o parte, utilizatorii finali pot măsura parametrii aferenți indicatorilor de calitate tehnici, iar, pe de altă parte, se afișează valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi raportați de furnizori, precum și statistici privind parametrii aferenți indicatorilor de calitate tehnici. Aplicația Netograf a fost pusă la dispoziția publicului în 2014, în baza prevederilor Deciziei președintelui ANCOM nr. 1201/2011, fiind accesibilă pe [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro).

Astfel, utilizatorii de servicii de acces la internet pot evalua performanța realizată de furnizori din punct de vedere al parametrilor tehnici de calitate, precum și evoluția acesteia în timp, respectiv

îmbunătățirea sau degradarea calității serviciului de acces la internet oferit. Determinarea valorilor parametrilor de calitate tehnici mășurați se realizează prin utilizarea unui server de test amplasat într-un nod de conectare internet interexchange public. Măsurătorile prin intermediul Netograf indică o valoare a parametrilor mai aproape de experiența reală în accesarea internetului, deoarece calea măsurată include toată rețeaua furnizorului, precum și, în cazul furnizorilor de talie mică, alte rețele interconectate cu rețeaua proprie.

Prin intermediul aplicației, utilizatorii de servicii de acces la internet pot măsura următorii parametri: viteza download de transfer a datelor, viteza upload de transfer a datelor, întârzierea de transfer, variația întârzierii de transfer.

Înainte de efectuarea unui test, utilizatorului îi sunt prezentate o serie de câmpuri informative (adresa IP, locația detectată, informații privind terminalul folosit). De asemenea, furnizorul este detectat automat, însă utilizatorul poate selecta alt furnizor în cazul în care constată că furnizorul identificat nu este cel corect. Pentru efectuarea testului, utilizatorul trebuie să selecteze tipul ofertei de servicii de acces la internet pe care o deține și tipul de acces (wired/wireless, indoor/outdoor).

La testarea propriei conexiuni de internet, utilizatorului îi sunt afișate în timp real valorile acestor parametri de calitate, rezultate în urma măsurătorii. Utilizatorii pot compara valorile obținute cu valorile asumate de furnizori prin contract. Suplimentar, pentru utilizatorii înregistrați și autentificați, aplicația permite vizualizarea unui istoric al măsurătorilor individuale, punând la dispoziția utilizatorilor o serie de funcții suplimentare, cum ar fi posibilitatea de a-și grupa măsurătorile în funcție de conexiunea testată și de a dispune de grafice și tabele cu valorile istorice ale testelor efectuate.

Prin intermediul aplicației, sunt publicate statistici periodice cu privire la calitatea serviciilor de acces la internet oferite de furnizori, din punct de vedere al parametrilor tehnici de calitate. Astfel, pentru a putea compara rezultatele obținute pentru diferiți furnizori de servicii de acces la internet sau pentru a evalua calitatea diferitelor tipuri de conexiuni ale aceluiași furnizor, aplicația returnează numărul de măsurători și valori medii ale parametrilor de calitate mășurați în funcție de opțiunile selectate de utilizatorii finali (perioada de timp, tipul ofertei, locația testului).

#### Extinderea platformei informatice Netograf

ANCOM își propune ca în viitorul apropiat să completeze capabilitățile platformei informatice Netograf, intenționând să pună la dispoziția utilizatorilor finali o diversitate de soluții prin care aceștia să poată verifica/monitoriza și evalua calitatea propriilor conexiuni, dar și constata eventualele neconformități între performanța reală a serviciului de acces la internet și performanța indicată de furnizori în contracte. Aceste capabilități simplifică procesul de testare a calității propriilor conexiuni de către utilizatorii finali.

Noile funcționalități ale platformei informatice sunt reprezentate de:

- un modul privind parametrii de calitate administrativi, care va permite furnizorilor completarea informațiilor referitoare la parametrii de calitate administrativi;

- aplicații gratuite dedicate terminalelor mobile (pentru cele mai utilizate 3 tipuri de sisteme de operare), pe care utilizatorii le vor descărca direct din magazinele oficiale ale producătorilor sistemelor de operare pentru terminalele mobile și care vor permite acestora măsurarea parametrilor de calitate tehnici ai conexiunii lor mobile de internet și vizualizarea de statistici/istoric/informații privind testele efectuate;

- aplicații dedicate terminalelor fixe (pentru cele mai utilizate două tipuri de sisteme de operare), ale căror kituri de instalare vor putea fi descărcate de utilizatori de pe pagina [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro) și care vor permite acestora măsurarea parametrilor de calitate tehnici ai conexiunii lor fixe de internet și vizualizarea de statistici/istoric/informații privind testele efectuate;

- modul de vizualizare a rezultatelor pe hartă, prin intermediul căruia utilizatorii vor putea vizualiza rezultatele măsurătorilor distribuite geografic pe o hartă a României.

Astfel, utilizatorii serviciilor de acces la internet vor avea la dispoziție un instrument unic, independent, obiectiv, accesibil și gratuit de măsurare a calității din punctul de vedere al parametrilor tehnici, prin care vor putea efectua măsurători ale propriilor conexiuni prin browser și aplicații dedicate, pe terminale fixe sau mobile, având acces la istoricul propriilor măsurători. Totodată, utilizatorii vor avea la dispoziție o statistică cu valorile parametrilor tehnici de calitate, obținute în

urma efectuării de teste de către utilizatori, într-o perioadă determinată, pe baza căreia un utilizator care dorește încheierea unui contract cu un furnizor de acces la internet sau schimbarea furnizorului actual, poate compara calitatea serviciilor furnizate de diverși furnizori și poate decide în cunoștință de cauză. De asemenea, utilizatorii vor putea vizualiza rezultatele tuturor măsurătorilor, distribuite geografic pe harta României, în funcție de criteriile selectate. Aplicația va permite și transmiterea informațiilor privind parametrii administrativi de calitate de către furnizori și va pune la dispoziția utilizatorilor statistici privind parametrii de calitate administrativi, în funcție de selecțiile utilizatorului. Informații detaliate despre parametrii administrativi se regăsesc la capitolul 4.3.

Astfel, implementarea unor soluții de măsurare a calității serviciului de acces la internet, în acord cu cerințele Regulamentului (UE) nr. 2015/2120, pe suportul sistemului informatic integrat Netograf, va contribui la realizarea obiectivului ANCOM de creștere a concurenței pe piață și de îmbunătățire a calității serviciilor de acces la internet și a performanței rețelelor de comunicații electronice.

Conform art. 161 din Ghidul BEREC de implementare a regulilor privind neutralitatea rețelelor de către autoritățile de reglementare, dacă Autoritatea de reglementare furnizează un mecanism de monitorizare a calității serviciului de acces la internet, acesta trebuie considerat mecanism de monitorizare certificat, în sensul Regulamentului (UE) nr. 2015/2120. Funcționalitățile actuale, dar și cele viitoare ale platformei informatice Netograf îi conferă acesteia caracteristicile instrumentului de măsurare certificat, în sensul Regulamentului. Prin urmare, utilizatorii de servicii de acces la internet vor putea monitoriza conformitatea prevederilor contractuale în ceea ce privește calitatea serviciului, prin compararea performanței asumate de furnizori prin contract cu cea rezultată dintr-un set de măsurători efectuate prin intermediul platformei informatice Netograf.

#### Obligații corelate cu platforma informatică Netograf

Proiectul de decizie prevede în sarcina furnizorilor de servicii de acces la internet o serie de obligații ce sunt corelate cu platforma informatică Netograf. Astfel, pentru o funcționare optimă a platformei Netograf, în sarcina furnizorilor de servicii de acces la internet, au fost prevăzute următoarele obligații:

a) de a se conecta direct, indirect prin intermediul nodului de conectare internet interexchange public sau prin intermediul altui furnizor, cu serverul de test al aplicației pus la dispoziția utilizatorilor finali de ANCOM, astfel încât utilizatorii să poată folosi aplicația pusă la dispoziție de ANCOM pentru măsurarea parametrilor tehnici de calitate;

b) de a transmite către sediul central al ANCOM, o informare în scris, în cazul efectuării de măsurători prin intermediul aplicației interactive Netograf, în termen de 5 zile lucrătoare de la data încheierii fiecărei perioade de raportare specificate în cadrul proiectului deciziei, precizând cel puțin motivul pentru care s-au efectuat măsurătorile, data și ora efectuării măsurătorilor, numărul acestora, adresele IP aferente măsurătorilor.

ANCOM încurajează efectuarea de către furnizori a unor măsurători de test prin intermediul aplicației Netograf, dar numai în scopul optimizării funcționalităților acesteia. Cu toate acestea, astfel de teste, prin cantitatea și calitatea lor, influențează statisticile prezentate de ANCOM utilizatorilor finali. De obicei, aceste teste sunt efectuate în condiții speciale sau utilizând conexiuni performante. Ca urmare, utilizatorii pot fi incorect informați despre calitatea experimentată de ceilalți utilizatori. Aplicația este destinată exclusiv utilizatorilor finali care vor să-și verifice propriile conexiuni de acces la internet, iar eventualele măsurători realizate de furnizori ar altera corectitudinea rezultatelor din cadrul statisticilor. De aceea, în urma informărilor primite de la furnizori, ANCOM va elimina măsurătorile de test din cadrul statisticilor calculate și afișate prin intermediul Netograf. În cazul în care ANCOM, în urma unei analize asupra testelor din cadrul Netograf, identifică teste efectuate de furnizori care nu au fost semnalate, poate aplica sancțiuni conform prevederilor legale în vigoare.

c) de a nu taxa, deduce din traficul aferent planului tarifar, limita sau bloca traficul de date consumat de utilizatorii finali dinspre și înspre aplicația pusă la dispoziția acestora de ANCOM;

Prin această măsură, ANCOM își propune să pună la dispoziția utilizatorilor un mecanism gratuit prin care aceștia să poată constata eventualele neconformități între performanța reală/măsurată a serviciului și performanța indicată de furnizori în contractele încheiate cu utilizatorii finali și/sau, după caz, în condițiile generale de furnizare a serviciilor pentru care plata se realizează

în avans. Astfel, pe lângă obligația de a nu taxa, limita sau bloca traficul de date consumat de utilizatorii finali dinspre și înspre aplicația pusă la dispoziția acestora de ANCOM, furnizorii au obligația de a nu contoriza acest trafic, adică de a nu îl deduce din traficul inclus în planul tarifar corespunzător conexiunii contractate de utilizator. Astfel, traficul consumat prin utilizarea platformei Netograf nu va afecta traficul inclus în planul tarifar al utilizatorilor.

În acest sens, Ghidul BEREC de implementare a regulilor privind neutralitatea rețelelor de către autoritățile de reglementare precizează faptul că utilizarea oricărui mecanism certificat nu ar trebui să fie supusă unor costuri suplimentare pentru utilizatorul final.

De asemenea, conform datelor statistice raportate Autorității de furnizori, la sfârșitul semestrului II 2016, existau peste 4 milioane de conexiuni fixe și mai mult de 20 de milioane de conexiuni mobile de internet. Cu toate acestea, datele din cadrul platformei informatice Netograf arată că cele mai multe teste sunt efectuate pe conexiuni fixe. Astfel, din numărul total de teste valide efectuate de utilizatori prin intermediul platformei informatice Netograf, atât pe parcursul anului 2016, cât și pe parcursul lui 2015, aproximativ 85% sunt teste realizate pe conexiuni fixe și 15% sunt teste realizate pe conexiuni mobile. Această diferență se poate datora faptului că serviciul de internet mobil este în general limitat ca volum de date ce poate fi transferat de către utilizatori și ca urmare, aceștia sunt descurajați să efectueze teste utilizând conexiuni mobile.

d) de a afișa pe pagina principală a propriului site, la loc ușor vizibil, un link direct, cu o denumire adecvată, către aplicația pusă la dispoziția utilizatorilor finali de ANCOM.

Prin aceasta, ANCOM dorește ca utilizatorii finali să poată accesa cât mai facil informații complete și comparabile referitoare la calitatea serviciilor de acces la internet, respectiv să aibă la dispoziție instrumentul de măsurare certificat, care să le permită testarea calității propriilor conexiuni și constatarea eventualelor neconformități între performanța reală a serviciului oferit de furnizori și cea indicată în contracte.

Conform prevederilor art. 4 alin. (1) lit. e) din Regulamentul (UE) nr. 2015/2120, furnizorii de servicii de acces la internet includ în contractele încheiate cu utilizatorii finali și publică o explicație clară și inteligibilă cu privire la căile de atac aflate la dispoziția consumatorilor în conformitate cu legislația națională în cazul oricărei diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate, între performanța reală a serviciului de acces la internet și performanța indicată în contractele încheiate cu utilizatorii finali. De asemenea, orice diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate, între performanța reală a serviciului de acces la internet în ceea ce privește viteza sau alți parametri tehnici de calitate a serviciului și performanța indicată de furnizori în contracte este considerată ca fiind o neconformitate de performanță în scopul utilizării căilor de atac de care dispun consumatorii în conformitate cu legislația națională. Prin urmare, pentru o bună informare a utilizatorilor, este necesar ca furnizorii să pună la dispoziția acestora proceduri adecvate care să conțină o descriere clară a metodologiei de măsurare a calității serviciului de acces la internet, cuprinzând instrucțiuni clare privind testarea propriu-zisă și condițiile/mediul de testare, precum și instrumentul folosit în acest scop. Astfel, prin afișarea pe pagina principală a propriului site, la loc ușor vizibil, a unui link direct către aplicația pusă la dispoziția utilizatorilor finali de ANCOM, utilizatorii au acces facil la instrumentul ce le permite măsurarea calității propriilor servicii de acces la internet. De asemenea, prin includerea acestor detalii la un click distanță față de informațiile pe care furnizorii au obligația de a le publica potrivit dispozițiilor art. 5 alin. (2) din Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015, accesul utilizatorilor la informație este simplu, putând astfel oferi o protecție adecvată drepturilor conferite acestora de dispozițiile Regulamentului (UE) nr. 2015/2120.

Totodată, prin proiectul de decizie, ANCOM stabilește ca, în sarcina furnizorilor care, conform prevederilor Deciziei președintelui ANCOM nr. 333/2013 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de rețele publice de comunicații electronice sau de servicii de comunicații electronice destinate publicului, au raportat un număr de cel puțin 5.000 de conexiuni pentru serviciile de acces la internet, să fie impusă obligația de a transmite Autorității, prin intermediul aplicației puse la dispoziția utilizatorilor finali de ANCOM, informații privind parametri tehnici asociați fiecărei oferte comerciale pentru furnizarea serviciului de acces la internet, cu excepția ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe, prin completarea câmpurilor prevăzute de aplicație, precum și plajele de adrese IP utilizate în furnizarea serviciului, respectiv de a actualiza aceste informații, în condițiile stabilite prin proiectul de decizie.

Astfel, furnizorii menționați anterior trebuie să introducă în formă electronică, prin intermediul interfeței web disponibile furnizorilor pe site-ul Netograf.ro, informațiile corespunzătoare fiecărei oferte comerciale aferente serviciului de acces la internet furnizat (exceptând pe cele individuale propuse în cadrul negocierilor directe) și clasele de adrese IP pe care le dețin prin alocare de la The Réseaux IP Européens Network Coordination Centre (RIPE NCC) sau alt registrar, sau subînchiriate de la alt furnizor. Conform datelor statistice aferente semestrului II 2016, dintr-un număr total de 661 de furnizori de servicii de acces la internet, 18 furnizori au raportat Autorității un număr de cel puțin 5.000 de conexiuni pentru serviciile de acces la internet. Din punctul de vedere al numărului de conexiuni, cei 18 furnizori reprezintă o cotă de piață de peste 99% (99.99% din piața serviciilor mobile de acces la internet, respectiv 95.24% din piața serviciilor fixe de acces la internet).

Introducerea informațiilor privind parametrii tehnici asociați fiecărei oferte comerciale este necesară pentru evaluarea calității serviciului de acces la internet prin compararea valorilor obținute din măsurare, cu valorile nominale ale acestor parametri, asumate de furnizori prin contract.

Plajele de adrese IP deținute de furnizorii de servicii de acces la internet sunt necesare pentru detectarea automată a furnizorilor la efectuarea testelor în cadrul aplicației. Introducerea unei plaje de adrese IP se limitează la precizarea adresei de început și a celei de sfârșit a plajei.

Din punct de vedere tehnic, aplicația permite introducerea informațiilor despre ofertele comerciale și plaje de adrese IP de către toți furnizorii. ANCOM încurajează introducerea acestor informații în cadrul aplicației, din partea cât mai multor furnizori. Astfel, furnizorii care au mai puțin de 5.000 de conexiuni pentru serviciile de acces la internet pot transmite ANCOM, prin intermediul aplicației menționate anterior, informațiile referitoare la parametrii tehnici asociați fiecărei oferte comerciale destinate publicului, cu excepția ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe, precum și plajele de adrese IP utilizate în furnizarea serviciului, împreună cu actualizarea informațiilor atunci când este cazul.

Chiar dacă un furnizor nu introduce în cadrul aplicației Netograf informațiile despre ofertele comerciale și plajele de adrese IP, utilizatorii acestuia vor putea efectua măsurători în vederea testării propriilor conexiuni, vor putea constata eventualele neconformități între performanța reală/măsurată a serviciului și performanța indicată de furnizor în contracte și vor putea prezenta furnizorului rezultatele măsurătorilor.

#### 4.2.4. Obligații de publicare

Este necesar ca utilizatorii finali să perceapă sensul, scopul și domeniile de aplicare a parametrilor de calitate, să cunoască și să se familiarizeze cu definițiile și metodele de măsurare a acestora. Este important ca utilizatorul final să fie conștient de scopul parametrilor și să înțeleagă corect statisticile care privesc parametrii de calitate, în caz contrar existând riscul ca rezultatele măsurătorilor să fie greșit interpretate.

Conform proiectului deciziei, prin modificările aduse Deciziei președintelui ANCOM nr. 158/2015, furnizorii de servicii de acces la internet vor avea obligația de a pune la dispoziția publicului valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate tehnici, în condițiile stabilite în secțiunea B din anexa la prezentul proiect, prin publicarea lor pe propria pagină de internet, în modalitățile indicate prin proiectul de decizie:

- informațiile referitoare la viteze vor fi prezentate la prima accesare, în cuprinsul primei descrieri a planului tarifar – art. 5 alin. (2) lit. c) din Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015;
- înainte de încheierea contractului, furnizorii vor fi obligați să furnizeze utilizatorului informații referitoare la toate categoriile de viteze prevăzute de Regulament, și nu numai referitoare la viteza maximă, astfel cum era cazul în prezent – art. 11 alin. (1) lit. e) din Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015;
- informațiile pe care furnizorii vor fi obligați să le introducă în aplicația Veritel vor include toate categoriile de viteze prevăzute de Regulament, astfel cum rezultă din modificările aduse art. 15 alin. (2) pct. II, lit. h) din Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015.

ANCOM a decis particularizarea obligației de a publica parametrii tehnici de calitate în cuprinsul Deciziei președintelui ANCOM nr. 158/2015 având în vedere importanța acestora pentru

utilizatori în decizia lor de cumpărare, alături de celelalte informații referitoare la ofertele de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

De asemenea, pentru a spori protecția adusă de Regulament și a mări transparența cu privire la procedura pe care consumatorii trebuie să o urmeze pentru a constata eventuale neconformități cu valorile vitezelor incluse în contract, ANCOM a completat prevederile Anexei nr. 1A la Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015 cu informații referitoare la procedurile prin care vitezele prevăzute de Regulament vor fi măsurate de utilizatori și determinate de furnizori, precum și cu descrierea condițiilor în care se pot obține vitezele prevăzute de Regulamentul (UE) nr. 2015/2120 în cazul serviciilor de acces la internet prin rețele fixe, a metodologiei de determinare a vitezei prevăzute în același act normativ european și a factorilor care influențează obținerea acestei viteze, în cazul serviciilor de acces la internet prin rețele mobile.

Astfel, în cazul serviciilor de acces la internet prin rețele fixe, furnizorii trebuie să precizeze condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un utilizator în momentul în care intenționează să monitorizeze și să evalueze calitatea serviciului contractat. Îndeplinirea acestor condiții ar trebui să permită utilizatorului obținerea vitezelor asumate de furnizori în contracte.

Deoarece în cazul serviciilor de acces la internet prin rețele mobile, valoarea vitezei maxime estimate depinde de metodologia folosită de furnizori în determinarea ei, aceștia trebuie să descrie această metodologie în cadrul ofertelor comerciale și a contractelor. De asemenea, având în vedere faptul că obținerea acestei viteze depinde de o multitudine de factori, o parte dintre aceștia fiind independenți de rețeaua furnizorilor, aceștia trebuie să îi precizeze în cadrul ofertelor comerciale și a contractelor astfel încât utilizatorii să-i aibă în vedere în momentul în care intenționează să măsoare calitatea serviciului de acces la internet. Acest fapt contribuie la informarea adecvată a utilizatorilor astfel încât aceștia să nu aibă așteptări nerealiste.

Parametrii tehnici, ale căror valori vor fi publicate de furnizori, sunt cei prevăzuți de Regulamentul (UE) nr. 2015/2120, art. 4 alin. (1) lit. (d): viteza minimă, disponibilă în mod normal, maximă și promovată de descărcare și de încărcare pe care o au serviciile de acces la internet în cazul unor rețele fixe sau viteza estimată maximă și promovată de descărcare și încărcare pe care o au serviciile de acces la internet în cazul rețelelor mobile.

Pe baza măsurărilor efectuate de utilizatorii finali în cadrul aplicației puse la dispoziția acestora de către ANCOM, Autoritatea va publica semestrial statistici agregate pe furnizor privind calitatea serviciilor de acces la internet din punct de vedere al parametrilor tehnici.

## 4.3. Indicatori administrativi

### 4.3.1. Introducere

ANCOM consideră că este necesară o cât mai bună informare a utilizatorilor finali din punct de vedere al parametrilor de calitate administrativi. Acești indicatori întregesc imaginea utilizatorilor în ceea ce privește calitatea serviciilor oferite de furnizori din perspectiva modului în care aceștia înțeleg să gestioneze relația cu clienții.

Indicatorii de calitate administrativi, parametrii specifici și regulile de colectare a datelor și de calcul al acestor parametri au fost revizuite prin prezentul proiect de decizie. Revizuirea a fost necesară în urma problemelor pe care ANCOM le-a sesizat din analiza informațiilor publicate de furnizori, în vederea clarificării anumitor aspecte și implicit pentru îmbunătățirea procesului de publicare, pentru creșterea relevanței și acurateței informațiilor publicate. Prin această revizuire, Autoritatea și-a propus detalierea și clarificarea obligațiilor prevăzute prin legislația în vigoare, menținând în vigoare obligațiile prezente, fără a impune totuși furnizorilor o sarcină suplimentară.

### 4.3.2. Definirea indicatorilor administrativi de calitate

Prin proiectul de decizie, ANCOM a stabilit și a definit indicatorii administrativi de calitate relevanți pentru utilizatori, stabilind totodată modul în care furnizorii trebuie să-i determine/calculeze. Setul indicatorilor administrativi de calitate este similar celui prevăzut în cadrul Deciziei președintelui ANCOM nr. 1201/2011.

Astfel, indicatorii de calitate administrativi care au impact asupra percepției utilizatorului final în evaluarea calității serviciului de acces la internet și ai căror parametri aferenți vor trebui monitorizați de furnizori, sunt cei definiți în continuare:

#### Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet

Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către un furnizor a unei cereri de furnizare a serviciului de acces la internet și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru utilizatorul final cu care furnizorul a încheiat contractul.

În sensul acestui indicator, momentul primirii de către un furnizor a unei cereri de furnizare reprezintă momentul încheierii contractului în cazul serviciului de acces la internet furnizat pe bază de abonament sau momentul unei acțiuni a utilizatorului final, a furnizorului sau a unui terț, care declanșează procedura de furnizare a serviciului în cazul serviciului de acces la internet furnizat pe bază de cartelă preplătită.

Astfel, din considerente de ordin practic, pe baza practicilor furnizorilor, definiția a fost revizuită, aducându-se totodată clarificări pe marginea acesteia, având în vedere și că, în cazul cartelelor preplătite, momentul încheierii contractului nu poate reprezenta punctul de pornire a termenului în care este furnizat serviciul de acces la internet.

#### Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Frecvența reclamațiilor utilizatorului final reprezintă numărul de reclamații înregistrate per conexiune activă, în perioada de raportare.

Astfel, definiția a fost revizuită în sensul raportării la conexiuni active, și nu la utilizatori finali, aceasta fiind necesară din considerente de ordin practic.

În cazul serviciilor de acces la internet furnizate prin intermediul rețelelor radio mobile terestre, o conexiune activă reprezintă o cartelă SIM activă (interpretare valabilă și pentru următorii 2 indicatori de calitate).

#### Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente reprezintă numărul de reclamații cauzate de deranjamente valide, înregistrate per conexiune activă, în perioada de raportare.

Deranjament valid constă într-o întrerupere sau degradare a serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor în urma unei reclamații a unui utilizator final și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații sau alte măsuri specifice de restabilire a serviciului la parametri tehnici de calitate prevăzuți în contract sau, după caz, în condițiile generale.

Astfel, definiția a fost revizuită în sensul raportării la conexiuni active, și nu la utilizatori finali, aceasta fiind necesară din considerente de ordin practic.

#### Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării reprezintă numărul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturării înregistrate per conexiune activă, în perioada de raportare.

O reclamație privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului utilizatorului final în ceea ce privește obligația de plată raportată la serviciile de acces la internet efectiv furnizate.

Dezacordul exprimat de utilizatorul final poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depășirea limitei de trafic incluse în planul tarifar (abonament sau cartelă preplătită), suma totală tarifată, ori alte asemenea elemente ce determină întinderea obligației de plată.

Astfel, definiția a fost revizuită în sensul raportării la conexiuni active, și nu la utilizatori finali, aceasta fiind necesară din considerente de ordin practic.

#### Termenul de remediere a deranjamentelor

Termenul de remediere a deranjamentelor reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către un furnizor a unei reclamații privind un deranjament valid și momentul în care serviciul de acces la internet reclamat a fost restabilit la parametri tehnici de calitate prevăzuți în contract și în condițiile generale.

Deranjament valid constă într-o întrerupere sau degradare a serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor în urma unei reclamații a unui utilizator final și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații sau alte măsuri specifice de restabilire a serviciului la parametri tehnici de calitate prevăzuți în contract sau, după caz, în condițiile generale.

Definiția a fost revizuită în sensul raportării la parametri tehnici de calitate prevăzuți în contract pentru determinarea momentului de restabilire a serviciului de acces la internet, aceasta fiind necesară pentru un calcul mai precis al valorilor parametrilor aferenți acestui indicator.

#### Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente

Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente reprezintă intervalul de timp, calculat în zile, cuprins între momentul primirii de către un furnizor a unei reclamații valide, care nu se referă la deranjamente, și momentul comunicării răspunsului la această reclamație.

O reclamație validă care nu se referă la deranjamente poate fi o reclamație privind corectitudinea facturării sau orice altă reclamație care nu privește întreruperea sau degradarea serviciului de acces la internet, acceptată ca fiind justificată de către furnizor.

Astfel, definiția a fost revizuită în sensul excluderii explicite a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali referitoare la deranjamente din calculul valorilor parametrilor aferenți acestui indicator, întrucât termenul de soluționare a reclamațiilor referitoare la deranjamente cuprinde alt indicator și anume termenul de remediere a deranjamentelor.

#### 4.3.3. Obligații

Conform proiectului de decizie, furnizorii de servicii de acces la internet au obligația de a publica valorile parametrilor de calitate administrativi corespunzătoare cel puțin ultimelor două semestre încheiate, în condițiile stabilite în secțiunea A din anexă, prin afișarea pe propriul site, în cazul furnizorilor care dețin o pagină de internet sau prin afișarea la toate punctele de lucru, în cazul furnizorilor care nu dețin o pagină de internet. Obligația nu se aplică ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe.

De-a lungul timpului, ANCOM a întâmpinat dificultăți în monitorizarea respectării obligației de publicare a parametrilor administrativi de calitate prin intermediul paginii proprii de internet de către toți furnizorii, așa cum este prevăzut în cadrul legislației în vigoare. Principalul motiv pentru care unii furnizori nu au publicat valorile parametrilor este legat de faptul că aceștia nu au o pagină proprie de internet prin care să își promoveze serviciile oferite utilizatorilor finali. În acest caz se regăsesc rețelele foarte mici de acces la internet. Potrivit datelor Autorității, doar un procent de aproximativ 40% din numărul furnizorilor de servicii de acces la internet dețin o pagină proprie de internet. Pe baza acestui fapt, ANCOM consideră oportun ca publicarea valorilor parametrilor de calitate administrativi să se realizeze prin afișarea pe propriul site, în cazul furnizorilor care dețin o pagină proprie de internet sau prin afișarea la toate punctele de lucru, în cazul furnizorilor care nu dețin o pagină proprie de internet. Astfel, obligația publicării valorilor parametrilor de calitate se va aplica tuturor furnizorilor în mod echivalent, toți furnizorii având obligația de a publica aceleași informații, cu aceeași frecvență, indiferent de modalitatea de punere la dispoziția publicului.

Furnizorii vor pune la dispoziția publicului valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi, astfel:

- până la data de 10 august, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 ianuarie și 30 iunie;

- până la data de 10 februarie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 iulie și 31 decembrie.

Astfel, prezentul proiect de decizie modifică obligațiile aflate în sarcina furnizorilor în prezent, în baza Deciziei președintelui ANCOM nr. 1201/2011, și în sensul micșorării frecvenței de publicare a valorilor parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi de către furnizori. Publicarea acestor valori se va face așadar semestrial, și nu trimestrial, așa cum prevede Decizia președintelui ANCOM nr. 1201/2011, urmând ca procesul de colectare și calcul al valorilor parametrilor să se raporteze la perioade mai îndelungate, fapt ce conduce implicit la diminuarea efortului furnizorilor în vederea îndeplinirii obligației legale de publicare.

Furnizorii care dețin o pagină proprie de internet au obligația de a afișa pe pagina principală a propriului site, la loc ușor vizibil, un link direct către secțiunea dedicată unde sunt publicate valorile parametrilor de calitate administrativi ai serviciului.

Astfel, furnizorii trebuie să publice semestrial valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi, menținând pe pagina de internet sau, după caz, la punctele de lucru, valorile corespunzătoare cel puțin ultimelor două semestre încheiate. Aceasta va permite utilizatorilor să acceseze și valorile corespunzătoare semestrului anterior raportării curente pentru a evalua evoluția calității serviciului pe parcursul unei perioade relevante de timp. Utilizatorii finali vor avea la dispoziție o situație cuprinzătoare asupra calității serviciilor din punct de vedere al parametrilor administrativi, pentru fiecare furnizor în parte, putând observa tendința acestora de la un semestru la altul.

De asemenea, conform prezentului proiect, furnizorii au obligația de a păstra înregistrări complete și corecte ale datelor măsurate pentru obținerea și publicarea valorilor parametrilor de calitate administrativi, cel puțin pentru perioada corespunzătoare ultimelor două semestre încheiate, precum și informații detaliate cu privire la procedura de măsurare a parametrilor de calitate și modul de efectuare a măsurătorilor. Această măsură oferă o garanție a faptului că informațiile publicate sunt bazate pe situații reale, obținute în practică. ANCOM poate dispune verificarea acestor înregistrări, precum și a măsurătorilor efectuate de furnizori.

Suplimentar obligației publicării pe pagina proprie de internet sau la punctele de lucru (pentru cei ce nu au pagină proprie de internet), furnizorii care, conform prevederilor Deciziei președintelui ANCOM nr. 333/2013 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de rețele publice de comunicații electronice sau de servicii de comunicații electronice destinate publicului, au raportat un număr de cel puțin 5.000 de conexiuni pentru serviciile de acces la internet, vor transmite ANCOM valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi, în condițiile stabilite în secțiunea A din anexă, prin intermediul aplicației puse la dispoziția utilizatorilor finali de către ANCOM, cu respectarea termenelor și perioadelor de raportare menționate mai sus. Obligația nu se aplică ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe.

Prin această obligație, Autoritatea intenționează centralizarea informațiilor privind parametrii de calitate ai serviciului de acces la internet pentru principalii furnizori din punct de vedere al numărului de conexiuni, astfel încât utilizatorii să beneficieze de informații ușor accesibile, complete, corecte și comparabile. Așadar, aplicația va permite atât afișarea unor statistici privind parametrii de calitate tehnici, conform măsurătorilor efectuate de utilizatorii finali, cât și a valorilor parametrilor de calitate administrativi raportați de furnizori. Publicarea centralizată a valorilor parametrilor de calitate prin intermediul aplicației ANCOM, pentru furnizorii cu mai mult de 5.000 de conexiuni, oferă utilizatorilor finali o imagine amplă, de ansamblu, asupra pieței serviciilor de acces la internet din punct de vedere al parametrilor de calitate administrativi, având în vedere faptul că, potrivit celor mai recente date statistice raportate, furnizorii cu mai mult de 5.000 de conexiuni acoperă peste 99% din piața serviciilor de acces la internet.

Astfel, furnizorii vor transmite ANCOM parametrii de calitate administrativi semestrial, prin intermediul unui formular online integrat în cadrul aplicației puse la dispoziția utilizatorilor finali de către Autoritate. Parametrii de calitate administrativi introduși de furnizori vor fi publicați de ANCOM prin intermediul aceleiași aplicații.

Pentru a publica valorile parametrilor de calitate administrativi, furnizorii trebuie să stabilească și să calculeze aceste valori în prealabil. Calculul acestora presupune ca furnizorii să înregistreze într-o bază de date toate evenimentele corespunzătoare parametrilor respectivi și să întocmească o statistică la sfârșitul perioadei de raportare. Monitorizarea acestor parametri de

calitate de către furnizori ține, în principal, de managementul relațiilor cu clienții realizat de fiecare dintre aceștia. În colectarea datelor și calculul parametrilor, furnizorii vor respecta regulile și mențiunile din secțiunea referitoare la parametrii administrativi a anexei la prezentul proiect de decizie. Acestea cuprind și formule de calcul pentru o înțelegere cât mai facilă.

În continuare sunt descriși parametrii specifici aferenți fiecărui indicator de calitate administrativ, fiind evidențiate modificările față de prevederile Deciziei președintelui ANCOM nr.1201/2011, precum și justificări pe baza cărora sunt necesare aceste modificări.

#### Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet

Conform anexei la proiectul de decizie, furnizorii trebuie să stabilească și să calculeze valorile următorilor parametri:

- a) termenul de furnizare a serviciului de acces la internet, asumat de furnizor;
- b) durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate cereri;
- c) durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate cereri;
- d) durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate cereri;
- e) procentajul cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor.

Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet, asumat de furnizor, a fost inclus în lista parametrilor specifici tocmai pentru a aduce o clarificare pentru furnizori asupra obligației de stabilire a acestuia, obligație deja existentă în Decizia președintelui ANCOM nr. 1201/2011.

Parametrii specifici au fost revizuiți pentru o mai bună relevanță a valorilor acestora în sensul unei informări cât mai bune a utilizatorilor finali, având în vedere și documente de standardizare relevante.

Parametrul „durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate cereri” include cei mai buni 20% timpi de furnizare a serviciului, prin intermediul acestui parametru fiind oferită o perspectivă asupra valorilor obținute în condiții favorabile. Parametrul „durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate cereri” oferă o perspectivă asupra valorilor obținute în condiții obișnuite. Parametrul „durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate cereri” exclude 20% din cei mai mari timpi de furnizare a serviciului, prin intermediul acestui parametru fiind oferită o perspectivă asupra valorilor obținute în condiții defavorabile. Astfel sunt excluse din calculul acestui parametru duratele foarte mari datorate unor situații speciale. Aceste durate sunt însă incluse în parametrul „procentajul cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor”, parametru ce reprezintă o măsură a respectării angajamentului furnizorului.

Pentru simplificarea obligațiilor, s-a renunțat la obligația publicării altor informații asociate indicatorului de calitate, așa cum erau prevăzute în Decizia președintelui ANCOM nr. 1201/2011.

Strângerea datelor se realizează prin monitorizarea înregistrărilor reale din perioada de raportare. În calculul parametrilor vor fi incluse toate conexiunile furnizate sau activate în perioada de raportare, indiferent de data încheierii contractelor de furnizare a serviciului de acces la internet.

#### Termenul de remediere a deranjamentelor

Conform anexei la proiectul de decizie, furnizorii trebuie să stabilească și să calculeze valorile următorilor parametri:

- a) termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor;
- b) durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid remediate deranjamente valide;
- c) durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid remediate deranjamente valide;
- d) durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid remediate deranjamente valide;
- e) procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor.

Termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, a fost inclus în lista parametrilor specifici tocmai pentru a aduce o clarificare pentru furnizori asupra obligației de stabilire a acestuia, obligație deja existentă în Decizia președintelui ANCOM nr. 1201/2011. Parametrii specifici au fost revizuiți pentru o mai bună relevanță a valorilor acestora în sensul unei informări cât mai bune a utilizatorilor finali, având în vedere și documente de standardizare relevante.

Parametrul „durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid remediate deranjamente valide” include cei mai buni 20% timpi de remediere a serviciului, prin intermediul acestui parametru fiind oferită o perspectivă asupra valorilor obținute în condiții favorabile. Parametrul „durata în care

se încadrează 50% din cel mai rapid remediate deranjamente valide” oferă o perspectivă asupra valorilor obținute în condiții obișnuite. Parametrul „durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid remediate deranjamente valide” exclude 20% din cei mai mari timpi de furnizare a serviciului, prin intermediul acestui parametru fiind oferită o perspectivă asupra valorilor obținute în condiții defavorabile. Astfel sunt excluse din calculul acestui parametru duratele foarte mari datorate unor situații speciale. Aceste durate sunt însă incluse în parametrul „procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor”, parametru ce reprezintă o măsură a respectării angajamentului furnizorului.

Pentru simplificarea obligațiilor, s-a renunțat la obligația publicării altor informații asociate indicatorului de calitate, așa cum erau prevăzute în Decizia președintelui ANCOM nr. 1201/2011.

#### Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Conform proiectului de decizie, furnizorii au obligația de a calcula valoarea parametrului „numărul de reclamații înregistrate la 1000 de conexiuni active”. Prin raportarea la 1000 de conexiuni active, acest parametru oferă o imagine clară asupra frecvenței reclamațiilor utilizatorilor finali.

Pentru simplificarea obligațiilor impuse în sarcina furnizorilor, s-a renunțat la obligația din Decizia președintelui ANCOM nr. 1201/2011 privind publicarea informației asociate acestui indicator, referitoare la programul și modalitatea de primire a reclamațiilor de către furnizor.

#### Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Conform proiectului de decizie, furnizorii au obligația de a calcula valoarea parametrului „numărul de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active”. Prin raportarea la 1000 de conexiuni active, acest parametru oferă o imagine clară asupra frecvenței reclamațiilor referitoare la deranjamente.

#### Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Conform proiectului de decizie, furnizorii au obligația de a calcula valoarea parametrului „numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active”. Prin raportarea la 1000 de conexiuni active, acest parametru oferă o imagine clară asupra frecvenței reclamațiilor privind corectitudinea facturării.

#### Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente

Conform anexei la proiectul de decizie, furnizorii trebuie să stabilească și să calculeze valorile următorilor parametri:

- a) termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor;
- b) durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente;
- c) durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente;
- d) durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente;
- e) procentajul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor.

Termenul de soluționare reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, a fost inclus în lista parametrilor specifici tocmai pentru a aduce o clarificare pentru furnizori asupra obligației de stabilire a acestuia, obligație deja existentă în Decizia președintelui ANCOM nr. 1201/2011. Parametrii specifici au fost revizuiți pentru o mai bună relevanță a valorilor acestora în sensul unei informări cât mai bune a utilizatorilor finali, având în vedere și documente de standardizare relevante.

Parametrul „durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente” include cei mai buni 20% timpi de soluționare reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, prin intermediul acestui parametru fiind oferită o

perspectivă asupra valorilor obținute în condiții favorabile. Parametrul „durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente” oferă o perspectivă asupra valorilor obținute în condiții obișnuite. Parametrul „durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente” exclude 20% din cei mai mari timpi de soluționare, prin intermediul acestui parametru fiind oferită o perspectivă asupra valorilor obținute în condiții defavorabile. Astfel sunt excluse din calculul acestui parametru duratele foarte mari de soluționare a reclamațiilor, datorate unor situații speciale. Aceste durate sunt însă incluse în parametrul „procentajul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor”, parametru ce reprezintă o măsură a respectării angajamentului furnizorului.

#### 4.4. Includerea nivelurilor de calitate în contracte

Potrivit art. 51 alin. (2) lit. c) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, clauzele minime privitoare la serviciile furnizate, ce trebuie conținute într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă în contractele încheiate de utilizatorii finali pentru a beneficia de servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului vor stabili, printre altele, *„nivelurile minime de calitate a serviciilor oferite, incluzând cel puțin termenul de conectare inițială la rețeaua și/sau serviciile oferite de furnizor, termenul de remediere a deranjamentelor, termenul de soluționare a reclamațiilor, precum și, dacă este cazul, nivelul minim al altor parametri de calitate stabiliți de ANCOM”*. De asemenea, potrivit dispozițiilor art. 51 alin. (5) din același act normativ, la momentul achiziționării serviciilor pentru care plata se face în avans, se pun la dispoziția utilizatorilor finali condițiile generale privind furnizarea acestora, care vor conține informațiile corespunzătoare clauzelor minime prevăzute la art. 51 alin. (1)–(3).

Astfel, ANCOM a revizuit prevederile Deciziei președintelui ANCOM nr. 1201/2011 referitoare la includerea parametrilor de calitate în contracte și în condițiile generale după cum urmează:

- în privința indicatorilor de calitate administrativi, furnizorii vor include în contractele încheiate cu utilizatorii finali și, după caz, în condițiile generale de furnizare a serviciului, valorile aferente parametrilor asumați corespunzători indicatorilor de calitate, după cum urmează: „termenul de furnizare a serviciului de acces la internet, asumat de furnizor”, „termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor” și „termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor”;

- în ceea ce privește indicatorii de calitate tehnici, furnizorii vor include în contractele încheiate cu utilizatorii finali și, după caz, în condițiile generale de furnizare a serviciului valorile parametrilor asumați, prevăzuți de Regulamentul (UE) nr. 2015/2120, împreună cu informațiile asociate acestora. Proiectul de decizie aliniază obligațiile impuse în sarcina furnizorilor cu cele din Regulament, însă prevederile acestui act normativ european se aplică independent, necondiționat de cele ale prezentului proiect de decizie;

- asigurarea aplicabilității acestor obligații și în cazul contractelor încheiate în urma unor oferte individuale propuse în cadrul negocierilor directe, pentru a se asigura o mai bună informare și protecție a drepturilor și în cazul respectivilor utilizatori.

## 5. Concluzii

Având în vedere prevederile art. 61 alin. (1) din Legea nr. 24/2000 privind normele de tehnică legislativă pentru elaborarea actelor normative, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și faptul că măsurile și obligațiile propuse prin prezentul proiect de decizie afectează cea mai mare parte a prevederilor Deciziei președintelui ANCOM nr. 1201/2011, inclusiv structura acestei decizii, apreciem că se impune abrogarea totală a Deciziei președintelui ANCOM nr. 1201/2011 și adoptarea unui nou act normativ, reprezentat de actualul proiect de decizie.