

SINTEZA OBSERVAȚIILOR

la proiectul de decizie privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți

Perioada de consultare pentru 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 (denumit în continuare *Proiectul deciziei*), publicat pe pagina de internet a Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (în continuare, *ANCOM* sau *Autoritatea*) la data de 20 iulie 2017, a expirat la data de 1 septembrie 2017.

Proiectul deciziei supus consultării are ca obiect:

- a) stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și a parametrilor aferenți acestor indicatori (denumiți în continuare *parametri de calitate*);
- b) impunerea, în sarcina furnizorilor de servicii de acces la internet (denumiți în continuare *furnizori*), a obligației de a publica 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 (denumite în continuare *condițiile generale*), valorile parametrilor de calitate pentru serviciul furnizat;
- c) 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.

În conformitate cu dispozițiile art. 135 alin. (4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată cu modificări și completări, prin Legea nr. 140/2012, ANCOM are obligația de a publica, pe pagina de internet, un material de sinteză a observațiilor primite cu privire la proiectul deciziei supus consultării publice, în care va preciza și poziția sa față de aceste observații.

Observațiile și propunerile primite de către ANCOM în cursul procedurii de consultare publică au vizat următoarele aspecte:

1. Observații generale
2. Obligațiile de transparență impuse prin Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015
3. Indicatori tehnici
 - 3.1. Definirea indicatorilor tehnici de calitate
 - 3.2. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor
 - 3.3. Platforma informatică Netograf
 - 3.3.1. Necesitatea extinderii platformei informatice Netograf
 - 3.3.2. Obligații corelate cu platforma informatică Netograf

- a. Conectarea furnizorilor cu serverul de test al Netograf
 - b. Traficul Netograf
 - c. Notificarea ANCOM asupra măsurătorilor efectuate de furnizori prin intermediul Netograf
 - d. Comunicarea informațiilor despre parametrii de calitate asociați ofertelor comerciale
 - e. Termenul de implementare a obligațiilor corelate cu Netograf
- 3.4. Obligații privind includerea în contracte a unor informații referitoare la calitatea serviciilor
 4. Indicatori administrativi
 5. Termenul de intrare în vigoare a deciziei
 6. Alte observații

1. Observații generale

1.1. Unul dintre respondenți consideră că orice inițiativă legislativă a ANCOM în vederea impunerii de noi obligații în sarcina furnizorilor de servicii cu privire la calitatea serviciului de acces la internet trebuie să aibă la bază criterii obiective, care să țină cont de caracteristicile și limitările standardelor tehnologice actuale, să vizeze îmbunătățirea experienței finale a utilizatorilor și să nu aibă ca efect încurajarea folosirii cu rea-credință a mecanismelor menite să asigure protejarea intereselor utilizatorilor. Totodată, respondentul consideră că elaborarea și aplicarea propunerii de decizie trebuie realizate în spiritul și scopul Regulamentului (UE) nr. 2015/2120.

1.2. Referitor la proiectul supus consultării, doi dintre respondenți constată că ANCOM urmărește să extindă setul minim al indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și al obligațiilor impuse în sarcina furnizorilor, inclusiv în ceea ce privește obligațiile de informare a utilizatorilor finali, fără realizarea unei analize detaliate de impact care să releve dacă o astfel de intervenție va asigura un raport optim între beneficiile ce vor fi obținute de utilizatorul final și efortul financiar și operațional solicitat din partea furnizorilor. Cei doi respondenți consideră că, în conformitate cu principiile minimei intervenții, obiectivității și proporționalității, este esențial ca acest cadru să asigure flexibilitate și libertate contractuală astfel încât să fie posibilă dezvoltarea în viitor a unor servicii inovative și să prevină instituirea unor obligații disproporționate/contraproductive în sarcina furnizorilor, care pot prezenta un risc major în calea dezvoltării și inovației fără a aduce pe termen lung beneficii utilizatorilor finali.

Răspuns ANCOM:

ANCOM este de acord cu principiile enunțate de respondentul de la punctul 1.1 și consideră că prevederile proiectului deciziei nu contravin acestora. Astfel, prevederile proiectului deciziei au scopul protejării intereselor utilizatorilor finali și asigurării/sporirii transparenței informațiilor cu privire la calitatea serviciilor de acces la internet de care aceștia beneficiază. ANCOM consideră că obținerea de către utilizatorii finali a unor informații relevante și ușor accesibile cu privire la calitatea serviciilor de acces la internet este în interesul acestora.

În ceea ce privește afirmația respondentului conform căreia elaborarea și aplicarea propunerii de decizie trebuie realizate în spiritul și scopul Regulamentului 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*), ANCOM atrage atenția asupra faptului că modificarea prevederilor actuale se datorează atât modificărilor legislative survenite la nivel european, cât și necesităților utilizatorilor finali din România și problemelor constatate de Autoritate în procesul monitorizării respectării prevederilor Deciziei președintelui ANCOM nr. 1201/2011 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți. Așadar revizuirea deciziei 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.

Prin acest proiect de decizie, ANCOM nu urmărește extinderea setului minim al indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și al obligațiilor impuse în sarcina

furnizorilor, indicatorii de calitate tehnici, de exemplu, fiind cei prevăzuți de Regulamentul (UE) nr. 2015/2120. Prin proiectul deciziei, ANCOM intenționează să alinieze prevederile legislației naționale cu cele europene în domeniu, fără a extinde setul indicatorilor de calitate stabilit prin Decizia președintelui ANCOM nr. 1201/2011. În privința indicatorilor de calitate administrativi, 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 acurateții informațiilor publicate. Așadar, prin revizuirea indicatorilor administrativi, Autoritatea și-a propus detalierea și clarificarea obligațiilor prevăzute prin legislația în vigoare, menținând în vigoare obligațiile prezente, fără a impune furnizorilor sarcini suplimentare. Mai mult, în sensul diminuării efortului necesar din partea furnizorilor pentru respectarea obligațiilor existente, o parte dintre acestea au fost simplificate (de exemplu cea referitoare la periodicitatea publicării valorilor parametrilor administrativi).

În procesul revizuirii obligațiilor impuse în sarcina furnizorilor prin prezentul proiect de decizie, Autoritatea a avut în vedere și analiza raportului între beneficiile ce vor fi obținute de utilizatorul final și efortul financiar și operațional solicitat din partea furnizorilor, astfel încât îndeplinirea obligațiilor din proiectul deciziei să nu necesite efort suplimentar din partea furnizorilor, iar utilizatorii să obțină beneficii semnificative.

Totodată, ANCOM consideră că indicatorii de calitate stabiliți prin proiectul deciziei sunt relevanți pentru utilizatorii finali. În stabilirea acestor indicatori și a modului de calcul și colectare a datelor, Autoritatea a ținut cont de documente de standardizare europene (standarde, ghiduri, recomandări, documente privind bune practici), de problemele întâmpinate în monitorizarea respectării prevederilor Deciziei președintelui ANCOM nr. 1201/2011, dar și de nevoile utilizatorilor finali așa cum reiese din sesizările primite de ANCOM pe tema calității serviciilor de acces la internet, analizând setul indicatorilor de calitate din perspectiva beneficiilor aduse utilizatorilor finali și având în vedere un efort cât mai mic din partea furnizorilor pentru îndeplinirea obligațiilor.

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

2.1. Unul dintre respondenți propune eliminarea art. 9 punctul 2 din proiectul de decizie, referitor la impunerea în sarcina furnizorilor a obligației de a pune la dispoziția publicului informații despre viteze, la prima accesare și în cadrul primei descrieri a planului tarifar. Propunerea este justificată prin faptul că prevederea se repetă la art. 9, punctul 6 care face referire la vitezele pe care furnizorii au obligația de a le include în ofertele comerciale referitoare la servicii de acces la internet destinate publicului.

2.2. Doi dintre respondenți nu sunt de acord cu obligația de a include în ofertele comerciale toți parametrii tehnici conform art. 9, punctul 6 din proiectul deciziei. În opinia acestora, informarea utilizatorilor cu privire la detalii tehnice peste nivelul mediu de înțelegere al acestora ar conduce mai mult la confuzie decât la protecție, fiind de părere că această obligație ar avea drept efect generarea unor costuri pentru furnizori care nu sunt justificate obiectiv în raport cu beneficiile pe care s-ar presupune că un asemenea demers le-ar avea asupra utilizatorilor finali. Dacă obligația privind includerea acestor parametri în oferta comercială se menține, respondenții doresc clarificări privind categoriile de informații ce trebuie incluse în cadrul ofertelor comerciale.

2.3. Un respondent propune eliminarea art. 9, punctul 7 referitor la obligația includerii în cadrul ofertelor comerciale a unei explicații clare și inteligibile a căilor de atac aflate la dispoziția consumatorilor în cazul oricărei 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. În opinia respondentului, art. 9, punctul 7 reia prevederile art. 12 alin (2) lit. h) din Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015, care stabilește obligația includerii în Procedura de soluționare a reclamațiilor a informației privind posibilitatea ca utilizatorul final să se adreseze ANCOM sau să apeleze la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor, în cazul în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă cu furnizorul, precum și a informației privind posibilitatea ca utilizatorul final să se adreseze instanței competente. În plus,

respondentul solicită ANCOM să analizeze posibilitatea publicării informațiilor asociate parametrilor tehnici și a informațiilor referitoare la procedura de măsurare în alt loc pe site-ul furnizorilor, motivând această solicitare prin volumul mare de informații.

2.4. Una dintre propunerile primite în cadrul consultării publice din partea a doi respondenți este ca art. 9, punctul 8 din proiectul deciziei (referitor la obligația ca furnizorii să includă în cadrul ofertelor comerciale 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 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) să intre în vigoare după ce ANCOM va putea garanta și va oferi furnizorilor posibilitatea de a testa că funcționalitățile platformei informatice Netograf îi conferă acesteia caracteristicile instrumentului de măsurare certificat. Propunerea este formulată în baza înțelegerii respondenților că, atâta timp cât în cadrul Expunerii de motive se face referire la funcționalități viitoare, la momentul prezent platforma Netograf nu îndeplinește caracteristicile instrumentului de măsurare certificat.

Răspuns ANCOM:

ANCOM atrage atenția că obligațiile de la articolul 9, punctele 2 și 6 din cuprinsul proiectului deciziei sunt distincte și erau deja prevăzute în cadrul Deciziei președintelui ANCOM nr. 158/2015 privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali, fiind agreate cu industria la momentul consultării acestei decizii. Prin prezentul proiect a fost revizuit setul parametrilor specifici conform prevederilor Regulamentului (UE) nr. 2015/2120, Autoritatea neintervenind asupra obligațiilor existente.

Singurul indicator de calitate la care se referă obligația de la articolul 9 punctul 2 este viteza de transfer a datelor, cu următorii parametri specifici: viteza minimă de transfer a datelor, viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal, viteza maximă de transfer a datelor, viteza promovată de transfer a datelor (pentru servicii de acces la internet prin rețele fixe), precum și viteza maximă estimată de transfer a datelor și viteza promovată de transfer a datelor (pentru servicii de acces la internet prin rețele mobile). Conform prevederilor proiectului deciziei, valorile acestor parametri vor fi incluse de furnizori la prima accesare și în cadrul primei descrieri a planului tarifar, fiind totodată puse la dispoziția publicului prin mijloacele stabilite de prevederile art. 7 din Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015. Conform articolului 9 punctul 6, acestor valori li se vor adăuga la prima descriere a planului tarifar sau la cel mult un click distanță unele informații asociate care vor facilita înțelegerea parametrilor de calitate de către utilizatori.

Pentru a clarifica aspectele sesizate de doi respondenți, ANCOM completează articolul 9, punctul 6 din proiectul deciziei astfel: „3. valorile parametrilor de calitate tehnici și informațiile asociate acestora, stabiliți în condițiile prevăzute în secțiunea B.1.2 pct. I și II din Anexa la Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. ... privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți.” Totodată, pentru clarificarea informațiilor asociate parametrilor de calitate tehnici, ce trebuie incluse în ofertele comerciale și în contracte, ANCOM precizează următoarele:

- în cazul serviciilor de acces la internet prin rețele fixe, furnizorii trebuie să pună la dispoziția publicului descrierea condițiilor în care se pot obține viteza minimă de transfer a datelor, viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal și viteza maximă de transfer a datelor. Astfel, 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.

- în cazul serviciilor de acces la internet prin rețele mobile, furnizorii trebuie să pună la dispoziția publicului descrierea metodologiei de determinare a vitezei maxime estimate de transfer a datelor și a factorilor care influențează obținerea vitezei maxime estimate de transfer a datelor.

Deoarece valoarea vitezei maxime estimate depinde de metodologia folosită de furnizori în determinarea ei, aceștia trebuie să o descrie 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.

În privința obligației includerii în cadrul ofertelor comerciale a unei explicații clare și inteligibile a căilor de atac aflate la dispoziția consumatorilor în cazul oricărei 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, ANCOM atenționează că art. 12 alin (2) lit. h) din Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015 se referă la includerea în cadrul procedurii privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali a informației privind posibilitatea ca utilizatorul final să se poată adresa diverselor entități competente în cazul unor litigii cu furnizorii de rețele sau servicii de comunicații electronice. Prevederile articolului 9, punctul 7 din proiectul deciziei sunt complet diferite de cele ale articolului din Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015 menționat anterior. Astfel, punctul 7 este specific serviciilor de acces la internet și face referire la opțiunile pe care utilizatorul final le are la dispoziție atunci când constată diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate între calitatea experimentată și cea asumată de furnizor prin contract. De altfel, Ghidul Organismului Autorităților Europene de Reglementare în Domeniul Comunicațiilor Electronice (OAREC)¹ de implementare a regulilor privind neutralitatea rețelelor de către autoritățile de reglementare (în continuare, *Ghidul OAREC*) enumeră următoarele posibilități de compensare: reducerea tarifelor, rezilierea contractului înainte de termen, acordarea unor daune sau remedierea neconformității referitoare la performanța serviciului sau o combinație a acestora. Prin urmare, pentru a clarifica textul art. 9 punctul 7 și a elimina eventuale confuzii legate de aplicarea acestuia, ANCOM va modifica prevederile acestuia în sensul înlocuirii sintagmei „căi de atac” cu „remedii”. Art. 9 punctul 7 va fi astfel modificat după cum urmează: <<La Anexa nr. 1A, Secțiunea II se introduce un nou punct, punctul 3¹, cu următorul cuprins: „3¹. o explicație clară și inteligibilă a remediilor 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 în ceea ce privește viteza sau alți parametri de calitate a serviciului și performanța indicată în contract;” >>.

Reamintim că, potrivit dispozițiilor Regulamentului, pe lângă obligația publicării acestor informații, furnizorii au obligația de a include aceste informații și în cadrul contractelor încheiate cu abonații, așa încât îndeplinirea acestei obligații nu necesită efort suplimentar din partea furnizorilor. ANCOM atrage atenția asupra obligativității respectării prevederilor din Regulament de către furnizori, independent de alte acte normative.

În ceea ce privește solicitarea unui respondent ca ANCOM să analizeze posibilitatea publicării informațiilor asociate parametrilor tehnici și a informațiilor referitoare la procedura de măsurare în alt loc pe site-ul furnizorilor, ANCOM consideră că aceste informații trebuie publicate în același loc cu prima descriere a planului tarifar sau la cel mult un click distanță, cu o denumire sugestivă, nefiind necesară o modificare a prevederilor legale în acest sens.

Furnizorii pot elabora procedura pe care utilizatorii o pot urma pentru a măsura performanța reală a serviciului de acces la internet și pentru a constata eventuale diferențe de performanță în privința vitezei sau a altor parametri tehnici de calitate independent de dezvoltările pe care ANCOM le va realiza în cadrul Netograf. În momentul de față, platforma informatică Netograf este instrumentul de monitorizare certificat. Dezvoltările avute în vedere de ANCOM vin în sprijinul furnizorilor și al utilizatorilor și sporesc gradul de încredere al măsurătorilor prin furnizarea în mod automat a unor informații asociate măsurătorilor.

3. Indicatori tehnici

3.1. Definirea indicatorilor tehnici de calitate

¹ BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules (http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/6160-berec-guidelines-on-the-implementation-by-national-regulators-of-european-net-neutrality-rules)

Unul dintre respondenți solicită completarea definiției vitezei maxime estimate cu următorul text: „Furnizorul poate opta să specifice viteze separate pe tehnologie și benzi de frecvență dacă este cazul.” Propunerea este motivată prin faptul că organizația reprezentată de respondent utilizează mai multe benzi de frecvență cu lărgimi de bandă diferite pentru o anumită tehnologie.

Răspuns ANCOM:

Conform proiectului deciziei, 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 pe tip de tehnologii de rețea, iar valoarea ei poate fi diferită în funcție de oferta comercială. Definiția dată nu limitează luarea în considerare și a altor parametri pentru stabilirea vitezei maxime estimate.

3.2. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor

Unul dintre respondenți solicită completarea paragrafului referitor la reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor pentru întârzierea de transfer a pachetelor de date, cu următorul text: „Se exclude de la calcul întârzierea primelor 4 pachete. Pachetele de test se trimit la interval de 500 ms”. Totodată, acesta solicită completarea paragrafului referitor la reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor pentru variația întârzierii de transfer a pachetelor de date, cu: „Se exclud de la calcul primele 4 pachete. Pachetele de test se trimit la interval de 500 ms”, dar și completarea paragrafului referitor la reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor pentru rata pierderii de pachete de date, cu: „Se exclude de la calcul pierderea primelor 4 pachete. Pachetele de test se trimit la interval de 500 ms.” Propunerile sunt justificate prin faptul că, în opinia sa, primele pachete pot fi întârziate sau pierdute, fapt datorat funcțiilor de *power saving* din terminale și ale rețelei, iar trimiterea pachetelor de test prea rar poate activa funcții de *power saving* și nu reflectă experiența utilizatorului.

Răspuns ANCOM:

Procedura de măsurare a conexiunii din cadrul platformei Netograf ține cont de valorile extreme înregistrate în cadrul măsurătorii. Astfel, pentru întârzierea de transfer a pachetelor de date și variația întârzierii de transfer a pachetelor de date, din cadrul măsurătorilor se elimină cel mai mic și cel mai mare timp măsurat, iar pentru restul timpilor obținuți se face o medie aritmetică.

ANCOM atenționează asupra faptului că în cadrul platformei Netograf, o măsurătoare are loc sub forma unei transmisii continue de pachete de test utilizându-se numărul maxim de threaduri pe care le suportă browserul. Propunerea respondentului de a exclude primele pachete nu se justifică, întrucât prin transmiterea fără întrerupere a pachetelor, acestea nu pot fi întârziate sau pierdute. Măsurătoarea începe cu un test de warming up (pentru calibrarea și verificarea conexiunii), după care sunt măsurați pe rând indicatorii de calitate. Apelurile care determină atât întârzierea, cât și variația întârzierii, se fac secvențial (un apel se realizează imediat după ce apelul anterior a fost finalizat).

3.3. Platforma informatică Netograf

3.3.1 Necesitatea extinderii platformei informatice Netograf

3.3.1.1. Potrivit unuia dintre respondenți, platforma informatică Netograf va putea fi utilizată în scopul proiectului deciziei numai în măsura în care va îndeplini niște cerințe suplimentare, precum: să aibă amplasat un server suplimentar la Cluj, să ofere utilizatorilor posibilitatea de a verifica nivelul semnalului și calitatea serviciului, să nu permită efectuarea de măsurători din roaming și să suporte atât IPv4, cât și IPv6. În opinia respondentului, decizia nu poate fi publicată și aplicată atâta vreme cât mecanismul de măsurare nu furnizează rezultate corecte. Respondentul consideră de asemenea important ca ANCOM să organizeze o consultare publică și chiar un grup de lucru la care să participe reprezentanții industriei pentru determinarea cerințelor specifice Netograf înainte de elaborarea caietului de sarcini.

3.3.1.2. Doi dintre respondenți susțin necesitatea actualizării Netograf astfel încât această aplicație să prezinte caracteristicile unui mecanism certificat, în sensul prevederilor Regulamentului

(UE) nr. 2015/2120. Aceștia consideră că procesul de actualizare a platformei trebuie realizat cu consultarea furnizorilor de servicii de acces la internet.

3.3.1.3. În opinia unui respondent, configurația actuală a aplicației Netograf prezintă anumite limitări tehnice care o împiedică să genereze informații corecte și relevante privind vitezele serviciilor de acces la internet, motiv pentru care nu se poate substitui, în această formă, mecanismului prevăzut în Regulament. Respondentul consideră totodată că intenția ANCOM de a adăuga dezvoltări aplicației este o confirmare a faptului că în prezent Netograf nu prezintă caracteristicile mecanismului de certificare.

3.3.1.4. Unul dintre respondenți consideră că în cadrul proiectului deciziei ar trebui inserată o prevedere prin care să se menționeze că aplicația interactivă Netograf permite atât IPv4, cât și IPv6. În opinia respondentului, această aplicație ar trebui să asigure identificarea automată a adresei sursă, IPv4 sau IPv6, fără ca acest lucru să implice costuri suplimentare pentru furnizori, oferindu-se posibilitatea testării IPv6 nativ/IPv4 nativ. În consecință, respondentul consideră oportun introducerea următorului text în cuprinsul proiectului deciziei: „Aplicația interactivă prevăzută la art. 6 alin. (1) va avea atât interfață/modul IPv4, cât și interfață/modul IPv6. În cazul în care se realizează un test folosind interfața/modul IPv6, acesta va fi realizat direct, fără a mai trece printr-un mediu de traducere IPv6 în IPv4”.

3.3.1.5. Doi respondenți sunt de părere că extinderea platformei informatice Netograf și monitorizarea rezultatelor testelor pot presupune alocarea de costuri operaționale și resurse importante din partea furnizorilor și pot duce la oferirea de opțiuni înșelătoare, neadecvate nevoilor clienților, avantajând în mod nejustificat anumiți furnizori în detrimentul celorlalți.

3.3.1.6. În opinia a doi respondenți, este necesar ca mecanismul de monitorizare a eventualelor discrepante să garanteze realizarea unor măsurători corecte, de natură a elimina posibilele abuzuri/fraude. Aceștia susțin că platforma Netograf ar trebui, spre exemplu, să detecteze automat dacă în timpul măsurătorii, pe terminalul respectiv se realizează și un alt tip de trafic de internet.

Răspuns ANCOM:

Platforma informatică Netograf, platformă de tip web based, poate fi în prezent utilizată ca instrument de monitorizare a calității serviciului de acces la internet. Aplicația a fost dezvoltată în scopul oferirii de informații corecte, relevante, echitabile pentru toți furnizorii. Astfel, utilizatorii finali au la dispoziție un instrument ușor accesibil, gratuit și sigur pentru testarea calității propriilor conexiuni și constatarea eventualelor diferențe față de valorile asumate de furnizori prin contract.

Conform Ghidului OAREC, un mecanism de monitorizare pus la dispoziție de autoritatea națională de reglementare este considerat un mecanism certificat de monitorizare în sensul Regulamentului (UE) nr. 2015/2120. Suplimentar, prin raportul „*Net Neutrality Regulatory Assessment Methodology*”², OAREC recomandă statelor membre utilizarea unor instrumente de tip crowdsourcing (web based sau app based) pentru măsurarea calității serviciului de acces la internet. OAREC a dezvoltat această metodologie pentru a oferi orientări autorităților naționale de reglementare în ceea ce privește punerea în aplicare a dispozițiilor Regulamentului (UE) nr. 2015/2120. Recomandarea folosirii de instrumente de tip crowdsourcing este una echilibrată, deoarece propune o metodologie suficient de precisă, în timp ce folosește o abordare practică, ușor implementabilă și ușor de folosit de către utilizatori. OAREC admite că, în cazul unei măsurători prin utilizarea instrumentelor de tip crowdsourcing, anumiți factori sunt foarte greu sau imposibil de controlat, aceștia introducând posibilitatea apariției unor erori în cadrul măsurătorilor care nu pot fi complet evitate și de aceea oferă recomandări cu privire la modul de creștere a acurateței măsurătorilor.

² http://www.berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/methodologies/7295-berec-net-neutrality-regulatory-assessment-methodology

Așa cum am menționat, utilizatorii și furnizorii de servicii de acces la internet pot folosi aplicația Netograf curentă pentru măsurarea performanței serviciului. Dacă este cazul, pentru validarea rezultatelor, furnizorii pot cere utilizatorilor anumite informații suplimentare care să sporească gradul de acuratețe și încredere al măsurătorilor (de exemplu informații privind gradul de încărcare al procesorului și RAM-ului în timpul efectuării testului).

Pentru a veni în sprijinul furnizorilor și al utilizatorilor și pentru a spori gradul de încredere al măsurătorilor, ANCOM își propune ca în viitorul apropiat să completeze capacitățile 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. Aceste soluții vor oferi informații conexe unei măsurători astfel încât factorii care pot influența acuratețea unei măsurători să fie identificați și monitorizați în mod automat, fără a mai necesita precizări suplimentare din partea utilizatorului care efectuează măsurătoarea.

Autoritatea are în vedere propunerile punctuale ale respondenților în ceea ce privește dezvoltările viitoare ale Netograf. De asemenea, Autoritatea va consulta furnizorii în perioada extinderii aplicației, inclusiv prin testarea noilor funcționalități împreună cu aceștia. Totodată, ANCOM nu consideră necesar ca în cadrul proiectului deciziei să se însereze prevederi referitoare la anumite funcționalități ale aplicației, acestea urmând a fi avute în vedere în momentul implementării noilor soluții. Actualizarea funcționalităților platformei informatice Netograf se va realiza în mod transparent, echitabil pentru toți furnizorii, astfel încât nu vor exista furnizori avantajați. Totodată, adăugarea de noi funcționalități aplicației nu va implica alocarea de resurse și costuri suplimentare pentru furnizori.

În ceea ce privește locația serverului de test al platformei informatice, documentele OAREC precizează că un astfel de server de test trebuie să se afle în afara rețelei furnizorului de servicii de acces la internet, recomandând să fie localizat într-un nod internet interexchange național. Platforma Netograf îndeplinește această cerință fiind conectată cu două noduri internet interexchange naționale publice.

3.3.2. Obligații corelate cu platforma informatică Netograf

a. Conectarea furnizorilor cu serverul de test al Netograf

Referitor la obligația impusă în sarcina furnizorilor de a se conecta cu serverul de test al aplicației Netograf, puse la dispoziția utilizatorilor finali de către ANCOM, unul dintre respondenți propune completarea art. 7 alin. (1) din proiectul deciziei cu următorul text: „Atunci când furnizorii optează pentru una dintre formele de interconectare, această formă de interconectare va fi pusă la dispoziție într-un mod fezabil”, considerând că singura formă de interconectare care să permită realizarea de teste relevante, a căror calitate să nu fie afectată, o reprezintă interconectarea directă și că în acest context se impune stabilirea unor măsuri care să permită unui furnizor să beneficieze, în mod real, de forma de interconectare aleasă.

Răspuns ANCOM:

ANCOM nu dorește să aleagă un mod de conectare, permițând furnizorilor să se conecteze cu serverul de test al aplicației Netograf în funcție de posibilitățile tehnice de care aceștia dispun. Totodată, ANCOM își exprimă disponibilitatea de a sprijini furnizorii în acest proces în limita posibilităților de care dispune, fără a favoriza sau defavoriza vreun furnizor. În sensul celor menționate anterior, ANCOM atrage atenția că prin alegerea modalității de conectare directă, Autoritatea ar deveni un nod de conectare cu toți furnizorii, motiv pentru care consideră adecvat ca furnizorii să se conecteze cu serverul de test al platformei Netograf prin intermediul nodurilor de conectare internet interexchange publice deja existente.

b. Traficul Netograf

În privința obligației impuse furnizorilor de a nu taxa, contoriza, limita sau bloca traficul de date consumat de utilizatorii finali dinspre și înspre aplicația pusă la dispoziția acestora de ANCOM, un respondent consideră oportună limitarea numărului de teste pe care le poate iniția un utilizator într-o zi și consideră că art. 7 alin. (4) trebuie reformulat astfel încât să reiasă că traficul respectiv

nu poate fi contorizat (dedus) din limita lunară de trafic a planului tarifar. Totodată, respondentul solicită ANCOM o clarificare referitoare la modul în care traficul respectiv va fi afișat în facturi.

Răspuns ANCOM:

La efectuarea măsurătorilor prin intermediul aplicației Netograf, se realizează un consum relativ mare de trafic având în vedere volumul de trafic lunar limitat caracteristic conexiunilor mobile de acces la internet. În funcție de tipul ofertelor contractate, atât pentru abonamente, cât și pentru cartele preplătite, după depășirea limitei de trafic lunar inclus în ofertă, viteza de transfer a datelor este limitată la o anumită valoare sau sunt percepute tarife suplimentare, astfel încât utilizatorii finali ar fi limitați în exercitarea dreptului de a efectua măsurătorile necesare pentru a monitoriza și evalua calitatea propriilor conexiuni.

Astfel, ANCOM consideră că furnizorii ar trebui să fie direct interesați de necontorizarea traficului către Netograf, deoarece, în cazul ofertelor cu limită de trafic, după depășirea acestuia, parametrii de calitate înregistrează valori foarte scăzute.

În privința limitării numărului de teste pe care le poate iniția un utilizator într-o zi, Autoritatea este de acord că un număr mare de teste efectuate pe zi de un singur utilizator poate afecta acuratețea rezultatelor din statistici, astfel încât, în funcție de analiza testelor efectuate, va implementa în cadrul Netograf un mecanism de excludere a unor teste din statisticile periodice.

Obligația din proiectul deciziei presupune că traficul prin Netograf nu va fi dedus din planul tarifar lunar de care dispune utilizatorul final. ANCOM reformulează prevederea pentru clarificare după cum urmează:

„Art. 7 – (4) Furnizorii au obligația de a nu taxa, deduce din traficul aferent planului tarifar, limita sau bloca traficul de date consumat de utilizatorii finali dinspre și înspre aplicația interactivă prevăzută la art. 6 alin. (1).

De asemenea, pentru ca abonații să dispună de un instrument de verificare a măsurătorilor efectuate cu mecanismul certificat, ANCOM va modifica prevederile art. 19 alin. (1) pct. II din cadrul Deciziei președintelui ANCOM nr. 158/2015, prin introducerea următorului punct în cadrul lit. j), referitor la conținutul facturilor detaliate:

„1¹) data și ora începerii fiecărei sesiuni de date, volumul de trafic consumat pe fiecare sesiune de măsurători efectuate prin intermediul aplicației prevăzute la art. 6 alin. (1) din Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți, sesiuni denumite și evidențiate separat de celelalte sesiuni de trafic efectuate de abonat, astfel încât acesta să poată identifica și cuantifica cu ușurință traficul efectuat prin aplicația menționată anterior;”

c. Notificarea ANCOM asupra măsurătorilor efectuate de furnizori prin intermediul Netograf

1. Referitor la art.7 alin. (2) din cadrul proiectului deciziei, prin care furnizorii trebuie să transmită ANCOM o informare privind măsurătorile efectuate prin intermediul platformei Netograf, doi dintre respondenți propun ca furnizorii să informeze ANCOM numai despre testele efectuate pentru echipamentele noi ce vor fi instalate la client sau numai în cazul modificărilor tehnologice. Aceștia propun totodată ca în scopul raportării ANCOM, să se ia în considerare lunar numai un anumit număr de măsurători de pe o anumită clasă IP.

2. Doi dintre respondenți propun stabilirea de către ANCOM a unui număr minim de măsurători/prag valoric de la care să se impună obligația de notificare a măsurătorilor efectuate de furnizori către ANCOM. În plus, unul dintre aceștia precizează faptul că Netograf este utilizat de către organizația sa pentru efectuarea de teste ale parametrilor de calitate în diverse zone, inclusiv în raporturile cu clienții care reclamă valori scăzute ale acestor parametri și informează că poate comunica doar plajele de adrese IP de la care s-au efectuat măsurătorile (nu IP-urile exacte), în timp ce al doilea respondent menționează că astfel de măsurători se efectuează recurent de către furnizori pentru verificarea funcționalității aplicației, iar propunerea unui prag valoric ar contribui, în opinia sa, la evitarea transmiterii unui volum mare de informații irelevante.

Răspuns ANCOM:

ANCOM nu este de acord cu propunerea ca furnizorii să informeze numai despre testele efectuate pentru echipamentele noi ce vor fi instalate la client sau numai în cazul modificărilor tehnologice, considerând că aceasta nu ar oferi relevanță și acuratețe rezultatelor reflectate în statistici. De asemenea, în ceea ce privește propunerea ca în scopul raportării de către furnizori, să se ia în considerare lunar numai un anumit număr de măsurători de pe o anumită clasă IP, Autoritatea consideră că doar analiza tuturor măsurătorilor și implementarea în consecință a unor mecanisme de excludere a unor teste din statistici vor conduce la obținerea unor statistici relevante, cu grad înalt de acuratețe.

ANCOM încurajează furnizorii să efectueze măsurători în cadrul Netograf în scopul testării aplicației și identificării eventualelor probleme pe care ulterior să le comunice ANCOM în vederea remedierii. Astfel de teste trebuie însă excluse din statisticile periodice publicate în cadrul Netograf, deoarece afectează acuratețea statisticilor.

Autoritatea își propune să prezinte utilizatorilor informații corecte și comparabile privind calitatea serviciului de acces la internet, întocmai cum este experimentată de utilizatorii finali care testează calitatea propriilor conexiuni utilizând platforma informatică pusă la dispoziția lor în acest sens de către ANCOM.

Nici propunerea în ceea ce privește stabilirea de către ANCOM a unui număr minim de măsurători/prag valoric de la care să se impună obligația de notificare ANCOM a măsurătorilor efectuate de furnizori nu poate fi primită, deoarece nu permite identificarea exactă a testelor efectuate de furnizori. Pentru a veni în întâmpinarea observațiilor formulate de respondenți, în ceea ce privește volumul mare de măsurători efectuate de furnizori în cadrul aplicației Netograf, precum și caracterul permanent al acestor testări, Autoritatea propune o altă soluție de simplificare a procesului de raportare către ANCOM a respectivelor măsurători efectuate de furnizori. Astfel, obligația de informare în scris, în termen de 3 zile lucrătoare de la data efectuării măsurătorilor este înlocuită de obligația ca furnizorii să transmită ANCOM informații despre măsurătorile efectuate prin intermediul platformei informatice Netograf în termen de 5 zile lucrătoare de la încheierea fiecărei perioade de raportare specificate în cadrul art. 4 alin. (1) din proiectul deciziei. Astfel obligația de la art. 7 alin. (2) devine: *„Furnizorii care efectuează măsurători prin intermediul aplicației interactive prevăzute la art. 6 alin (1) au obligația de a transmite către sediul central al ANCOM o informare în scris, în termen de 5 zile lucrătoare de la data încheierii fiecărei perioade de raportare specificate în cadrul art. 4 alin. (1), pentru perioada cuprinsă în respectivul interval de timp”*.

d. Comunicarea informațiilor despre parametrii de calitate asociați ofertelor comerciale

1. În cadrul consultării publice, un respondent sugerează eliminarea art. 6 alin. (2) și (3) din cadrul proiectului deciziei referitor la obligația impusă în sarcina unor furnizori de a comunica ANCOM prin intermediul Netograf informațiile despre oferte sau precizarea exactă a informațiilor și a scopului pentru care acestea sunt necesare, considerând că nu există vreun beneficiu real pentru client în afișarea palierelor de viteze în cadrul Netograf.

2. Unul dintre respondenți sugerează modificarea art. 6 alin. (2) și (3) al proiectului deciziei astfel încât informațiile privind parametrii tehnici asociați fiecărei oferte comerciale să se actualizeze în mod automat în cadrul Netograf prin conectarea cu Veritel, motivând că obligația nu se justifică atâta timp cât aplicația Veritel pusă la dispoziția utilizatorilor de către ANCOM conține informații inclusiv despre parametrii de calitate tehnici ai serviciului de acces la internet pentru fiecare ofertă comercială.

3. Doi dintre respondenți propun modificarea termenului de transmitere a informațiilor privind parametrii tehnici asociați fiecărei oferte comerciale destinate publicului pentru furnizarea serviciului de acces la internet pe care anumiți furnizori le vor transmite ANCOM prin intermediul Netograf, la 120 de zile de la intrarea în vigoare a deciziei. În opinia celor doi respondenți, termenul propus prin proiectul deciziei nu este suficient pentru a asigura o prelucrare adecvată a informației astfel încât

la momentul raportării să poată asigura un nivel rezonabil de acuratețe a datelor, în condițiile în care datele solicitate au un nivel de complexitate destul de ridicat. Totodată, cei doi consideră că termenul propus de ANCOM este imposibil de implementat, având în vedere că la momentul actual o mare parte din informațiile solicitate nu sunt disponibile în sistemele curente.

Răspuns ANCOM:

ANCOM atrage atenția că, în cadrul proiectului deciziei, obligația privind comunicarea informațiilor despre parametrii de calitate asociați ofertelor comerciale este în sarcina furnizorilor ce dețin un număr de cel puțin 5.000 de conexiuni pentru serviciul de acces la internet. Această obligație există și în cadrul Deciziei președintelui ANCOM nr. 1201/2011, la art. 5, alin. (3) și (4), fiind impusă în sarcina tuturor furnizorilor de servicii de acces la internet. Astfel, prin această prevedere, ANCOM simplifică obligațiile impuse în sarcina furnizorilor. Informațiile pe care acești furnizori trebuie să le pună la dispoziția ANCOM prin intermediul platformei informatice Netograf necesită un efort redus din partea furnizorilor și oferă utilizatorilor finali posibilitatea de a compara calitatea propriilor conexiuni asumată de furnizori în cadrul ofertelor comerciale cu cea experimentată prin măsurătorile efectuate în cadrul Netograf. Subliniem faptul că, prin intermediul Netograf, ANCOM monitorizează evoluția calității serviciului de acces la internet. Conform Ghidului OAREC, printre tipurile de acțiuni pe care o autoritate de reglementare le poate întreprinde în vederea monitorizării și asigurării respectării prevederilor din Regulament, se regăsește monitorizarea și evaluarea performanței serviciului de acces la internet. Conform Ghidului OAREC, evaluarea performanței serviciului de acces la internet se poate realiza la nivelul utilizatorului sau la nivelul întregii piețe. În ceea ce privește evaluarea la nivelul utilizatorului, în vederea verificării îndeplinirii condițiilor contractuale, utilizatorii finali pot efectua măsurători aferente propriilor conexiuni, ale căror rezultate vor fi comparate cu performanța contractată specificată în ofertele asociate serviciului de acces la internet. În plus, furnizorii sunt familiarizați cu introducerea informațiilor despre ofertele comerciale în cadrul Netograf, având în vedere faptul că au îndeplinit această obligație în trecut. Prin urmare, ANCOM consideră absolut necesară această prevedere în cadrul proiectului deciziei.

Veritel și Netograf sunt două aplicații de sine stătătoare, ce au fost dezvoltate de ANCOM în scopuri diferite, oferind informații diferite utilizatorilor finali. Aplicația Veritel oferă informații privind tarifele ofertelor comerciale pentru diverse servicii de comunicații electronice, pe când aplicația Netograf oferă informații privind calitatea serviciului de acces la internet din punct de vedere al parametrilor tehnici.

Informațiile solicitate de ANCOM sunt similare celor deja existente în cadrul platformei Netograf, în contul dedicat furnizorilor, acestea urmând a suferi mici modificări rezultate din alinierea cu prevederile Regulamentului (UE) nr. 2015/2120. Astfel, informațiile sunt succinte, neimplicând un efort mare din partea furnizorilor, mai ales că acestea au fost completate de furnizori în trecut și nu au existat probleme în acest sens.

Cu toate acestea, având în vedere toate propunerile primite în cadrul consultării publice, ANCOM modifică termenul de intrare în vigoare a deciziei (a se vedea punctul 5 din prezentul document), fapt ce implică prelungirea perioadei pentru îndeplinirea acestei obligații.

e. Termenul de implementare a obligațiilor corelate cu Netograf

Un respondent susține că termenul de implementare a obligațiilor corelate cu Netograf trebuie să fie ulterior dezvoltării aplicației, apreciind că termenul de 30 de zile de la publicarea deciziei în Monitorul Oficial al României nu este echitabil și aplicarea lui nu poate avea ca rezultat decât existența unui număr crescut de plângeri din partea utilizatorilor finali în scopul aplicării mecanismelor de compensare care derivă din furnizarea necorespunzătoare a serviciului de acces la internet.

Răspuns ANCOM:

Netograf poate fi în prezent utilizat ca și instrument de monitorizare certificat, în sensul prevederilor Regulamentului (UE) nr. 2015/2120. Majoritatea obligațiilor impuse în sarcina furnizorilor prin proiectul deciziei și corelate cu platforma informatică Netograf pot fi îndeplinite de furnizori independent de dezvoltările pe care ANCOM le are în vedere. Cu toate acestea, ANCOM va

prelungi termenul de intrare în vigoare a proiectului de decizie (a se vedea punctul 5 din prezentul document), fapt ce implică prelungirea perioadei pentru îndeplinirea obligațiilor corelate cu platforma informatică Netograf.

3.4. Obligații privind includerea în contracte a unor informații referitoare la calitatea serviciilor

3.4.1. Unul dintre respondenți consideră că impunerea obligației de publicare a vitezelor și includere a lor în contracte, fără alte detalii privind modul de implementare (fără stabilirea modului de determinare a vitezelor și a procedurii de măsurare a acestora) va duce la denaturarea concurenței și inducerea în eroare a utilizatorilor în privința valorilor vitezelor asumate de furnizori astfel încât aceștia nu vor putea compara ofertele comerciale ale furnizorilor. Respondentul consideră că nici Regulamentul (UE) nr. 2015/2120, nici Ghidul OAREC și nici proiectul deciziei nu conțin suficiente detalii referitoare la modul de îndeplinire a obligației de transparență privind vitezele serviciului de acces la internet, astfel încât utilizatorii să primească informații ușor de înțeles și comparabile. Prin urmare, respondentul adresează Autorității rugămintea de a detalia modul de măsurare a vitezelor care trebuie incluse în contracte și publicate, acesta oferind o propunere sumară în acest sens, care, în opinia sa, este valabilă în măsura în care va fi inclusă în proiectul deciziei și va deveni obligatorie pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet.

3.4.2. Unul dintre respondenți apreciază oportun ca ANCOM să dezvolte o metodologie care să detalieze modul în care se recomandă realizarea măsurătorilor, mediul, condițiile și procedura de măsurare, precizând că în lipsa unei asemenea metodologii, vor apărea diferențe în stabilirea condițiilor de măsurare care vor avea un impact semnificativ asupra rezultatelor testelor. Respondentul consideră că metodologia trebuie să fie precisă, să nu permită interpretări și să fie realizată în colaborare cu furnizorii. În opinia sa, această metodologie trebuie să stabilească și procedura de urmat atunci când vitezele obținute nu sunt conforme contractului încheiat, sugerând în acest sens că utilizatorii trebuie să solicite ANCOM instalarea de echipamente Samknows pentru o perioadă de timp, în vederea emiterii unor rapoarte privind vitezele înregistrate. Respondentul motivează propunerea precizând că acest pas este absolut necesar în contextul în care nu pot exista certitudini privind modul în care utilizatorul final a realizat măsurătorile și dacă, în acel moment, erau respectate toate condițiile pentru asigurarea acurateței măsurătorilor, iar toți factorii externi care puteau influența rezultatul fuseseră îndepărtați.

3.4.3. Doi dintre respondenți solicită ANCOM un punct de vedere privind intenția de a dezvolta o aplicație proprie, certificată de ANCOM, prin care tehnicienii organizațiilor reprezentate să facă măsurători atunci când istoricul liniilor sugerează că metoda prin care clientul a inițiat verificarea cu Netograf are erori semnificative.

Răspuns ANCOM:

Prin proiectul de decizie, plecând de la prevederile Regulamentului (UE) nr. 2015/2120 și ale Ghidului OAREC, ANCOM a definit parametri tehnici de calitate prevăzuți în Regulament, fără a interveni asupra altor aspecte referitoare la acești parametri. Definirea parametrilor s-a realizat în linii mari tocmai pentru a nu limita/condiționa furnizorii. Prin urmare, ANCOM nu va trasa o direcție comună într-o primă fază, permițând furnizorilor să aleagă propria abordare și monitorizând respectarea obligațiilor stabilite prin Regulamentul (UE) nr. 2015/2120. Autoritatea își propune astfel 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 doar atunci când va fi necesar.

Furnizorii au obligația de a dezvolta procedura de măsurare a vitezelor. Prin urmare, inițiativa dezvoltării acestei proceduri trebuie să vină din partea furnizorilor, care, în vederea îndeplinirii obligațiilor stabilite prin Regulamentul (UE) nr. 2015/2120 elaborează procedura ce detaliază modul de măsurare a vitezelor folosind aplicația Netograf. În vederea elaborării unei proceduri unice/uniforme, întocmai cum preferă unii respondenți, ANCOM consideră oportun ca furnizorii să

formeze un grup de lucru privind modul de măsurare a vitezelor care trebuie incluse în contracte și publicate. Autoritatea este conștientă de dificultățile ce pot apărea în elaborarea unei astfel de proceduri, având în vedere și discuțiile purtate cu furnizorii, în urma cărora a constatat diferențe de abordare. Astfel, ANCOM poate oferi suport în demersul furnizorilor, suport ce poate consta în mediere, întreveneri, propuneri pe marginea aspectelor aflate în discuție.

Pentru a se asigura că măsurătorile realizate de utilizatorii finali sunt în conformitate cu procedura de măsurare stabilită de furnizori, ANCOM consideră că este necesar în primul rând ca procedura să fie completă, clară și ușor de implementat de către utilizatori. Suplimentar, ANCOM încurajează furnizorii să efectueze teste la locația utilizatorilor pentru a identifica și remedia cu celeritate eventualele probleme de calitate apărute în urma măsurătorilor efectuate prin intermediul Netograf.

4. Indicatori administrativi

4.1. Conform observațiilor transmise de unul dintre respondenți, calculul și publicarea parametrilor administrativi în cazul rețelelor fixe trebuie să se realizeze separat pe tehnologii, considerând că numai în acest mod clienții vor putea să își creeze o imagine corectă asupra parametrilor aplicabili serviciilor de care beneficiază.

4.2. Un respondent propune reducerea la minimum a numărului de parametri administrativi pe baza unor criterii ce țin cont de relevanța acestora și de ușurința interpretării de către utilizatori a valorilor asociate, explicând faptul că frecvența interacțiunilor dintre client și furnizor nu deteriorează experiența clientului. Respondentul consideră că menținerea obligației de a cuantifica plângerile legate de disfuncționalități cauzate de factori care nu sunt sub controlul furnizorilor este un aspect pe care Autoritatea nu l-a avut în vedere în stabilirea regulilor de calcul al parametrilor de calitate, dar care alterează grav rezultatele obținute, fără a reflecta calitatea reală a serviciilor. În opinia respondentului, raportarea către ANCOM și publicarea parametrilor administrativi A2, A3, A4 și A6 din cuprinsul proiectului deciziei nu au nicio relevanță asupra nivelului de calitate a serviciului, iar ANCOM trebuie să justifice impunerea obligațiilor de raportare a parametrilor prin corelare cu importanța și relevanța acestora pentru utilizatori. Prin urmare, respondentul propune eliminarea obligațiilor referitoare la A2, A3, A4 și A6.

Răspuns ANCOM:

ANCOM consideră că o defalcare pe tehnologii pentru calculul și publicarea parametrilor administrativi în cazul rețelelor fixe ar contribui la oferirea unei imagini mai ample/detaliată utilizatorilor finali asupra parametrilor de calitate ai serviciului. Totodată, consideră că oferirea unor valori indiferent de tipul tehnologiilor utilizate de furnizori nu distorsionează imaginea pe care utilizatorii și-o creează asupra calității serviciului din perspectiva parametrilor administrativi și simplifică efortul furnizorilor pentru îndeplinirea obligațiilor în acest sens.

Frecvența reclamațiilor este un indicator important și relevant pentru utilizatorul final, care se regăsește în multe documente de standardizare (de exemplu ETSI ES 202 057-1). Acesta nu se referă la frecvența interacțiunilor dintre furnizor și client și oferă utilizatorului o informație despre numărul de reclamații înregistrate per conexiune activă în perioada de raportare.

ANCOM consideră că este dificil de realizat o distincție clară a plângerilor legate de disfuncționalități cauzate de factori care nu sunt sub controlul furnizorilor, ca urmare a complexității, diversității și cauzalității respectivelor situații. Totodată, Autoritatea subliniază faptul că furnizorii sunt responsabili pentru serviciile pe care le furnizează și de asemenea trebuie să se asigure că serviciile externalizate sunt furnizate în parametri optimi.

5. Termenul de intrare în vigoare a deciziei

Patru dintre respondenți propun extinderea termenului de intrare în vigoare a deciziei la 90 de zile, minimum 90 de zile, respectiv 120 de zile de la publicarea acesteia în Monitorul Oficial al României. Propunerile sunt motivate prin faptul că obligațiile impuse în sarcina furnizorilor presupun un volum considerabil de modificări în sistemele de raportare, dar și de natură contractuală.

Răspuns ANCOM:

ANCOM acceptă extinderea termenului de intrare în vigoare a deciziei. Astfel, decizia va intra în vigoare la data de 01 februarie 2018, cu excepția dispozițiilor art. 5, art. 7 alin. (4) și (5), art. 8, art. 9 punctele 1-3, 5-10 care intră în vigoare la data de 01 mai 2018.

6. Alte observații

6.1. Un respondent solicită includerea în exportul de teste din contul furnizorilor a informațiilor privind eliminarea/includerea testului în statisticile ANCOM, precum și, după caz, motivul excluderii, justificând că aceste informații sunt foarte utile pentru identificarea erorilor de excludere și îmbunătățirea acurateței informațiilor prezentate în cadrul Netograf.

6.2. Unul dintre respondenți crede că eforturile de reglementare ale ANCOM ar trebui să se concentreze pe rezolvarea unor probleme reale care afectează calitatea serviciilor de acces la internet, precum refuzul accesului la rețea prin interconectare de tip IP (peering).

Răspuns ANCOM:

Aceste solicitări nu fac obiectul proiectului deciziei.

În privința observației de la punctul 6.2, menționăm că subiectul calității serviciilor reprezintă un subiect important pentru utilizatorii finali din România, având în vedere numărul plângerilor și solicitărilor primite de Autoritate pe această temă. Calitatea serviciilor de acces la internet este în atenție și la nivel european. Astfel, pe tema calității serviciilor de acces la internet au loc numeroase dezbateri la nivel european și se elaborează documente de reglementare în acest sens. Alte aspecte precum cel exemplificat de respondent nu fac obiectul proiectului deciziei, fiind subiecte tratate de Autoritate în alte contexte.