

## REFERAT DE APROBARE

### **a proiectului Deciziei Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali și alte măsuri pentru protecția acestora**

#### **Contextul și cadrul european de reglementare**

Cadrul european de reglementare care vizează domeniul comunicațiilor electronice a comportat, de-a lungul timpului, mai multe modificări, în funcție de evoluțiile tehnologice și ale pieței. Astfel, Directivele 2002/19/CE, 2002/20/CE, 2002/21/CE, 2002/22/CE<sup>1</sup> ale Parlamentului European și ale Consiliului au fost modificate, în anul 2009, prin intermediul Directivelor 2009/196/CE și 2009/140/CE<sup>2</sup>. Prin cadrul de reglementare de la acea vreme, legiuitorul a urmărit să pună un accent semnificativ pe transparența pe care furnizorii de servicii de comunicații electronice trebuiau să o asigure în raport cu utilizatorii finali.

Cu toate acestea, de la modificarea cadrului european de reglementare realizată în anul 2009, sectorul comunicațiilor electronice a evoluat și s-a transformat în mod semnificativ, dovedindu-se necesară, în acest context, adoptarea unui nou cadru legislativ, adaptat nevoilor și realităților sociale descrise de evoluția tehnologică, de apariția unor noi tipuri de furnizori (așa numiții „*over-the-top*” (OTT) – furnizori de servicii care oferă o gamă largă de aplicații și servicii, inclusiv servicii de comunicații, prin intermediul serviciului de acces la internet), de creșterea cererii de conectivitate fixă și fără fir de înaltă calitate, odată cu creșterea numărului și a popularității serviciilor de conținut online, cum ar fi tehnologia de tip cloud computing, internetul obiectelor, precum și comunicațiile „*machine-to-machine*” (între dispozitive).

În acest context, în anul 2018, a fost adoptată Directiva (UE) 2018/1972 a Parlamentului European și a Consiliului de instituire a Codului european al comunicațiilor electronice (reformare), denumită, în continuare, Codul European al Comunicațiilor, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, seria L, nr. 321 din 17 decembrie 2018, un act normativ european care a reformat Directivele Parlamentului European și ale Consiliului 2002/19/CE, 2002/20/CE, 2002/21/CE, 2002/22/CE și prin care s-a urmărit, în ceea ce privește drepturile utilizatorilor finali, realizarea unui

---

<sup>1</sup> Directiva 2002/19/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind accesul la rețelele de comunicații electronice și la infrastructura asociată, precum și interconectarea acestora, Directiva 2002/20/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind autorizarea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice, Directiva 2002/21/CE privind un cadru de reglementare comun pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice, 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

<sup>2</sup> Directiva 2009/140/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2009 de modificare a Directivelor 2002/21/CE privind un cadru de reglementare comun pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice, 2002/19/CE privind accesul la rețelele de comunicații electronice și la infrastructura asociată, precum și interconectarea acestora și 2002/20/CE privind autorizarea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice și Directiva 2009/136/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2009 de modificare a Directivei 2002/22/CE privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, a Directivei 2002/58/CE privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului;

nivel comun ridicat de protecție, dispozițiile privind drepturile utilizatorilor finali fiind consolidate în lumina celor mai bune practici din statele membre. Astfel, asigurarea unei informări corespunzătoare a utilizatorului final, astfel încât acesta să facă cele mai bune alegeri, se reflectă și prin reconfirmarea necesității ca statele membre să asigure existența unor instrumente independente de comparare care să reprezinte un mijloc eficace pentru utilizatorii finali de a evalua avantajele diferiților furnizori de servicii de acces la internet și de comunicații interpersonale.

Având în vedere că atât persoanele fizice, cât și persoanele juridice, se bazează din ce în ce mai mult pe servicii complete din sfera comunicațiilor electronice, legiuitorul european, prin Codul European al Comunicațiilor, a consolidat politica de transparență și securitate juridică instituită prin intermediul directivelor adoptate în 2009, impunând, în sarcina furnizorilor de comunicații electronice destinate publicului, obligații atât în privința conținutului informațiilor, cât și în privința formei în care aceste informații sunt puse la dispoziția utilizatorilor finali.

În ceea ce privește transparența, în viziunea legiuitorului european, potrivit considerentului nr. 261, coroborat cu considerentul nr. 265 din Codul European al Comunicațiilor, *„pentru a permite utilizatorului final să facă o alegere în cunoștință de cauză, este esențial ca informațiile relevante necesare să fie furnizate înainte de încheierea contractului, într-un limbaj clar și ușor de înțeles, pe un suport durabil”, „disponibilitatea [...] informațiilor transparente, actualizate și comparabile privind ofertele și serviciile [...] [fiind] un element cheie pentru consumatorii de pe piețele concurențiale unde mai mulți furnizori oferă servicii”*. În acest context, se poate considera că, printr-o modalitate transparentă de punere la dispoziție a unor informații esențiale, utilizatorilor finali li se asigură o informare completă și corectă, atingându-se, în acest fel, unul dintre obiectivele principale ale cadrului de reglementare european, respectiv protecția utilizatorilor finali.

În același timp, legiuitorul european a considerat că, *„pentru a spori transparența și pentru a le permite utilizatorilor finali să își controleze mai bine bugetul în materie de comunicații, este important să se pună la dispoziția acestora facilități care să le permită să își monitorizeze consumul în timp util”*, astfel cum reiese din cuprinsul considerentului nr. 266 și al articolului 102 para. 5 din Codul European al Comunicațiilor.

Totodată, potrivit dispozițiilor art. 103 alin. (1) din Codul European al Comunicațiilor, *„Autoritățile competente, în coordonare, după caz, cu autoritățile naționale de reglementare se asigură că, în cazul în care furnizorii de servicii de acces la internet sau de servicii de comunicații interpersonale destinate publicului impun condiții pentru furnizarea acestor servicii, **informațiile menționate în anexa IX sunt publicate într-o formă clară, completă, care poate fi citită optic și într-un format accesibil pentru utilizatorii finali cu dizabilități**, în conformitate cu dreptul Uniunii care armonizează cerințele de accesibilitate pentru produse și servicii, de către toți acești furnizori sau de către însăși autoritatea competentă, în coordonare, după caz, cu autoritatea națională de reglementare. Informațiile respective se actualizează în mod periodic. **Autoritățile competente, în coordonare, după caz, cu autoritățile naționale de reglementare pot preciza cerințe suplimentare cu privire la forma în care se publică respectivele informații**. Informațiile se transmit, la cerere, autorității competente și, după caz, autorității naționale de reglementare înainte de publicarea lor.”* (subl.ns.) Astfel, a fost menținută competența autorității de reglementare de a lua măsurile pe care le consideră adecvate pentru asigurarea transparenței furnizorilor în relația cu utilizatorii finali, inclusiv cu persoanele cu dizabilități.

## **Cadrul național de reglementare**

Obligațiile de informare a utilizatorilor finali și modalitățile de punere a acestora la dispoziția publicului sunt reglementate, în prezent, de Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015 privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali. Decizia menționată a fost elaborată, în principal, în baza dispozițiilor art. 60 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare, ordonanță care a reprezentat expresia transpunerii în legislația națională a directivelor din domeniul comunicațiilor electronice adoptate în 2002, modificate și completate în 2009.

Având în vedere că, în anul 2018, a fost adoptată Directiva (UE) 2018/1972 de instituire a Codului european al comunicațiilor electronice prin care au fost abrogate directivele evocate anterior, România a transpus prevederile acesteia în legislația națională prin intermediul Legii nr. 198/2022

pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul comunicațiilor electronice și pentru stabilirea unor măsuri de facilitare a dezvoltării rețelelor de comunicații electronice (denumită, în continuare, Legea nr. 198/2022).

Urmare a acestui demers al legiuitorului român, dispozițiile art. 60 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 au fost modificate pentru a se asigura transpunerea corectă și completă a art. 103 din Codul European al Comunicațiilor care, sub denumirea marginală „**Transparența, compararea ofertelor și publicarea informațiilor**”, prevede:

„(1) Autoritățile competente, în coordonare, după caz, cu autoritățile naționale de reglementare se asigură că, în cazul în care furnizorii de servicii de acces la internet sau de servicii de comunicații interpersonale destinate publicului impun condiții pentru furnizarea acestor servicii, informațiile menționate în anexa IX sunt publicate într-o formă clară, completă, care poate fi citită optic și într-un format accesibil pentru utilizatorii finali cu dizabilități, în conformitate cu dreptul Uniunii care armonizează cerințele de accesibilitate pentru produse și servicii, de către toți acești furnizori sau de către însăși autoritatea competentă, în coordonare, după caz, cu autoritatea națională de reglementare. Informațiile respective se actualizează în mod periodic. Autoritățile competente, în coordonare, după caz, cu autoritățile naționale de reglementare pot preciza cerințe suplimentare cu privire la forma în care se publică respectivele informații. Informațiile se transmit, la cerere, autorității competente și, după caz, autorității naționale de reglementare înainte de publicarea lor.

(2) Autoritățile competente, în coordonare, după caz, cu autoritățile naționale de reglementare, se (sic) garantează utilizatorilor finali accesul gratuit la cel puțin un instrument de comparare independent care le permite să compare și să evalueze diferitele servicii de acces la internet și servicii de comunicații interpersonale bazate pe numere, destinate publicului și, după caz, serviciile de comunicații interpersonale care nu se bazează pe numere, destinate publicului, cu privire la următoarele aspecte:

(a) prețurile și tarifele serviciilor furnizate în raport cu plățile directe efectuate periodic sau în funcție de consum; și

(b) performanța în materie de calitate a serviciului, în cazul în care se oferă un nivel de calitate minim sau întreprinderea este obligată să publice astfel de informații în temeiul articolului 104.

(3) Instrumentul de comparare menționat la alineatul (2):

(a) este independent din punct de vedere operațional de furnizorii serviciilor respective, existând astfel garanția că furnizorii respectivi beneficiază de egalitate de tratament în rezultatele căutării;

(b) menționează în mod clar denumirea proprietarilor și a operatorilor instrumentului de comparare;

(c) stabilește criteriile clare și obiective pe care se bazează comparația;

(d) utilizează un limbaj clar și lipsit de ambiguitate;

(e) furnizează informații fiabile și actualizate și menționează data ultimei actualizări;

(f) este deschis oricărui furnizor de servicii de acces la internet sau de servicii de comunicații interpersonale destinate publicului care pune la dispoziție informațiile relevante, și include o gamă largă de oferte care acoperă o parte semnificativă a pieței și, în cazul în care informațiile prezentate nu oferă o imagine de ansamblu completă a pieței, conține o declarație clară în acest sens, înaintea afișării rezultatelor;

(g) pune la dispoziție o procedură eficientă de raportare a informațiilor incorecte;

(h) include posibilitatea de a compara prețurile, tarifele și calitatea performanței serviciului existente în ofertele disponibile consumatorilor și, dacă statele membre impun aceasta, între aceste oferte și ofertele standard accesibile publicului adresate altor utilizatori finali.

Instrumentele de comparare care îndeplinesc cerințele de la literele (a)-(h) sunt certificate, la cererea furnizorului instrumentului, de către autoritățile competente, în coordonare, după caz, cu autoritățile naționale de reglementare.

Terții au dreptul de a utiliza gratuit și în formate de date deschise informațiile publicate de furnizorii de servicii de acces la internet sau de servicii de comunicații interpersonale destinate publicului, în scopul de a pune la dispoziție a unor astfel de instrumente independente de comparare.

(4) Statele membre pot impune furnizorilor de servicii de acces la internet sau de servicii de comunicații interpersonale destinate publicului bazate pe numere, sau ambele, să distribuie gratuit informații de interes public utilizatorilor finali, existenți și noi, atunci când este cazul, prin aceleași mijloace pe care le utilizează în mod obișnuit pentru comunicarea cu utilizatorii finali. În acest caz, respectivele informații de interes public sunt furnizate de autoritățile publice relevante într-un format standardizat și abordează, printre altele, următoarele subiecte:

(a) cele mai frecvente utilizări ale serviciilor de acces la internet și ale serviciilor de comunicații interpersonale bazate pe numere destinate publicului pentru a desfășura activități ilegale sau pentru a disemina conținuturi dăunătoare, în special în cazul în care acestea pot aduce atingere respectării drepturilor și libertăților altora, inclusiv încălcări ale drepturilor în materie de protecție a datelor, ale drepturilor de autor și ale drepturilor conexe, precum și consecințele lor juridice și

(b) mijloacele de protecție împotriva riscurilor la adresa siguranței personale, a vieții private și a datelor cu caracter personal atunci când se utilizează servicii de acces la internet și servicii de comunicații interpersonale destinate publicului bazate pe numere.”

În lumina prevederilor expuse anterior, art. 60 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 a fost modificat prin Legea nr. 198/2022 după cum urmează, alineatele relevante pentru prezentul proiect de decizie fiind alin. (1)-(8):

„(1) Pentru a asigura posibilitatea utilizatorilor finali de a decide în cunoștință de cauză, furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, altele decât serviciile de transmisie utilizate pentru furnizarea de servicii între dispozitive, au obligația de a pune la dispoziția publicului următoarele informații:

a) datele de contact ale furnizorului;

b) descrierea serviciilor oferite;

c) mecanismele de soluționare a litigiilor, inclusiv cele puse la dispoziție de furnizori.

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1) se publică în format de date deschise și sunt puse la dispoziția utilizatorilor finali într-o formă clară, completă, actualizată, care poate fi citită optic și într-un format accesibil și relevant pentru utilizatorii finali cu dizabilități, în conformitate cu dispozițiile Directivei (UE) 2019/882.

(3) Informațiile prevăzute la alin. (1) lit. b) vor fi detaliate în ceea ce privește:

a) denumirea serviciilor oferite și principalele caracteristici ale fiecărui serviciu furnizat, inclusiv performanța în materie de calitate a serviciului, în cazul în care se oferă un nivel de calitate minim, precum și orice restricții impuse de furnizor cu privire la utilizarea echipamentului terminal furnizat;

b) tarifele serviciilor oferite, inclusiv informații privind volumele serviciilor oferite - cum ar fi numărul de minute de voce, numărul de mesaje, volumul de trafic de date, precum și restricțiile aferente etc. - incluse în fiecare plan tarifar și tarifele aplicabile pentru unitățile de comunicații suplimentare, numerele sau serviciile care fac obiectul unor condiții tarifare speciale, tarifele pentru acces și întreținere, toate tipurile de tarife aplicabile utilizării serviciilor, sistemele de tarifare speciale și cele ce vizează o anumită categorie de utilizatori și orice alte taxe suplimentare, precum și costurile privind echipamentul terminal;

c) datele de contact ale serviciului de relații cu clienții și ale serviciului care oferă asistență tehnică, condițiile de utilizare (program, limite de apelare), precum și tarifele asociate, dacă este cazul;

d) condițiile contractuale standard, inclusiv durata contractului, taxele datorate ca urmare a denunțării unilaterale a contractului în perioada contractuală inițială, iar în cazul contractului care are ca obiect un pachet de servicii, condițiile de încetare a pachetului sau a unor elemente ale acestuia, precum și procedurile și tarifele directe legate de portarea numerelor și a altor identificatori, dacă este cazul;

e) în cazul furnizorilor de servicii de comunicații interpersonale bazate pe numere, informațiile privind accesul la serviciile de urgență și localizarea apelantului sau orice limitare cu privire la cea din urmă. În cazul furnizorilor de servicii de comunicații interpersonale care nu se bazează pe numere, precizarea dacă se oferă sau nu accesul la serviciile de urgență;

f) detaliile privind produsele și serviciile, inclusiv orice funcții, practici, politici și proceduri, precum și modificări ale funcționării serviciului destinate în mod specific utilizatorilor finali cu

dizabilități, în conformitate cu dreptul Uniunii care armonizează cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor;

g) în cazul serviciilor de transmisie a serviciilor media audiovizuale, lista cu programele retransmise, precum și numărul minim de canale incluse în fiecare plan tarifar.

(4) Informațiile se transmit, la cerere, ANCOM, înainte de publicarea lor.

(5) ANCOM poate, prin decizie, să detalieze categoriile de informații prevăzute la alin. (1) și să stabilească în legătură cu acestea informații suplimentare care trebuie aduse la cunoștința publicului, precum și modalitățile în care aceste informații vor fi publicate.

(6) ANCOM va oferi în mod direct sau prin intermediul unor terți cel puțin un instrument de comparare independent care le permite utilizatorilor finali să compare și să evalueze diferitele servicii de acces la internet și servicii de comunicații interpersonale destinate publicului bazate pe numere, și, după caz, serviciile de comunicații interpersonale care nu se bazează pe numere, destinate publicului, cu privire la următoarele:

a) tarifele periodice și cele unitare bazate pe consum ale serviciilor furnizate; și

b) performanța în materie de calitate a serviciului, în cazul în care se oferă un nivel de calitate minim sau furnizorul este obligat să publice astfel de informații în temeiul art. 61.

(7) Instrumentul de comparare menționat la alin. (6):

a) este independent din punct de vedere operațional de furnizorii serviciilor respective, existând astfel garanția că furnizorii respectivi beneficiază de egalitate de tratament în rezultatele căutării;

b) menționează în mod clar denumirea proprietarilor și a operatorilor instrumentului de comparare;

c) stabilește criteriile clare și obiective pe care se bazează comparația;

d) utilizează un limbaj simplu și lipsit de ambiguitate;

e) furnizează informații corecte și actualizate și menționează data ultimei actualizări;

f) este deschis oricărui furnizor de servicii de acces la internet sau de servicii de comunicații interpersonale destinate publicului care pune la dispoziție informațiile relevante;

g) include o gamă largă de oferte care acoperă o parte semnificativă a pieței și, în cazul în care informațiile prezentate nu oferă o imagine de ansamblu a pieței, conține o declarație clară în acest sens, înaintea afișării rezultatelor;

h) pune la dispoziție o procedură eficientă de raportare a informațiilor incorecte;

i) include posibilitatea de a compara prețurile, tarifele și calitatea performanței serviciului, existente în ofertele disponibile consumatorilor, precum și, dacă există, între aceste oferte și ofertele standard destinate utilizatorilor finali microîntreprinderi, întreprinderi mici sau organizații nonprofit.

(8) ANCOM certifică, la cererea furnizorului instrumentului de comparare, în baza unui audit realizat de un organism independent, instrumentele de comparare care îndeplinesc cerințele prevăzute la alin. (7). Instrumentul pus la dispoziție de către ANCOM potrivit alin. (6) îndeplinește cerințele de la alin. (7)."

Astfel cum se poate observa în urma lecturării comparative a articolului 60 în forma anterioară, respectiv ulterioară adoptării Legii nr. 198/2022, legiuitorul a extins sfera obligațiilor care vizează punerea la dispoziție a unor informații detaliate cu privire la serviciile oferite, în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului, altele decât serviciile de transmisie utilizate pentru furnizarea de servicii între dispozitive, regăsindu-se, în prezent, **și obligația de a detalia principalele caracteristici ale serviciului furnizat, inclusiv performanța în materie de calitate a serviciului, numerele sau serviciile care fac obiectul unor condiții tarifare speciale, datele de contact ale serviciului de relații cu clienții și ale serviciului care oferă asistență tehnică, taxele datorate ca urmare a denunțării unilaterale a contractului în perioada contractuală inițială, informații privind accesul la serviciile de urgență și localizarea apleantului sau orice limitare cu privire la cea din urmă, precum și lista cu programele transmise și numărul minim de canale incluse în fiecare plan tarifar (în cazul serviciilor de transmisie a serviciilor media audiovizuale).**

De asemenea, interesul legiuitorului pentru a veni în întâmpinarea situațiilor cu care se confruntă utilizatorii finali cu dizabilități s-a dovedit prin impunerea în sarcina furnizorilor de comunicații electronice a obligației de a publica informațiile prevăzute de art. 60 alin. (1) într-un format accesibil și relevant pentru utilizatorii finali cu dizabilități.

Totodată, cu privire la atenția acordată de legiuitor protecției utilizatorilor finali cu dizabilități, dacă, anterior adoptării Legii nr. 198/2022, obligația furnizorilor de a informa în mod detaliat, într-o formă accesibilă și cu regularitate abonații cu dizabilități cu privire la serviciile sau echipamentele care le sunt destinate, era lăsată în sfera de competență a Autorității din perspectiva impunerii sau nu a acesteia, în prezent, potrivit legislației în vigoare, furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului au obligația, potrivit art. 60 alin. (1) și (3) lit. f) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, de a detalia „*produsele și serviciile, inclusiv orice funcții, practici, politici și proceduri, precum și modificări ale funcționării serviciului destinate în mod specific utilizatorilor finali cu dizabilități*”.

În continuare, precizăm că asigurarea unei informări corespunzătoare a utilizatorului final s-a reflectat și prin reconfirmarea necesității de a menține reglementări corespunzătoare privind existența unor instrumente independente de comparare care să reprezinte un mijloc eficace pentru utilizatorii finali de a evalua avantajele diferiților furnizori de servicii de acces la internet și de comunicații interpersonale. Mai mult decât atât, noua reglementare impune existența unui instrument de comparare care să returneze un clasament al celor mai avantajoase planuri tarifare, care corespund opțiunilor exprimate de utilizator. Totodată, potrivit noii reglementări, instrumentul de comparare oferit în mod direct de către ANCOM sau pus la dispoziție prin intermediul unui terț trebuie să respecte cerințele prevăzute la art. 60 alin. (7) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011.

Având în vedere modificările legislative prezentate anterior, ANCOM apreciază oportună revizuirea legislației secundare – în concret, a Deciziei președintelui ANCOM nr. 158/2015 privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali - pentru a fi în acord cu prevederile Codului European al Comunicațiilor și cu cele ale art. 60 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011.

De asemenea, ANCOM este îndrituită, în temeiul art. 75<sup>2</sup> alin. (6) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, care asigură transpunerea art. 106 alin. (8) din Codul European al Comunicațiilor, să stabilească regulile pe baza cărora furnizorii acordă despăgubiri utilizatorilor finali în ipoteza în care procesul de transfer prevăzut la art. 75<sup>1</sup> (de la un furnizor de servicii de acces la internet la puncte fixe la altul) nu este realizat în termen ori cu acordul utilizatorilor finali, nu se asigură continuitatea serviciului de acces la internet la puncte fixe, cu excepția situației când aceasta nu este tehnic fezabilă sau nu se respectă programările stabilite pentru instalarea, respectiv remedierea și restabilirea serviciului de acces la internet la puncte fixe în contextul procesului de transfer. Prin urmare, prin prezentul proiect de decizie sunt stabilite aceste reguli, ținându-se cont și de considerentul nr. 282 din Codul European al Comunicațiilor, potrivit căruia „*Pentru a se garanta că trecerea de la un furnizor la altul și portarea au loc în termenele prevăzute de prezenta directivă, statele membre ar trebui să oblige furnizorii să acorde, ușor și în timp util, compensații utilizatorilor finali, atunci când un acord între un furnizor și un utilizator final nu este respectat. Astfel de măsuri ar trebui să fie proporționale cu durata întâzierii manifestate în respectarea acordului. Utilizatorii finali ar trebui, cel puțin, să beneficieze de măsuri compensatorii pentru întâzierile care depășesc o zi lucrătoare în activarea serviciului, portarea unui număr sau pierderea serviciului și în cazul nerespectării de către furnizori a programărilor stabilite pentru servicii sau pentru instalare. Compensațiile suplimentare ar putea fi și sub formă de reducere automată a remunerației atunci când furnizorul dinspre care se realizează trecerea trebuie să continue să își furnizeze serviciile până când sunt activate serviciile furnizorului către care se realizează trecerea.*”. Este necesar să precizăm că, în cazul în care prin contractul încheiat cu utilizatorul final sunt furnizate atât servicii de comunicații interpersonale bazate pe numere, cât și serviciul de acces la internet, vor fi aplicabile dispozițiile privind despăgubirile din legislația secundară referitoare la portabilitatea numerelor, emisă de ANCOM.

Totodată, având în vedere dispozițiile art. 102 alin. (5) din Codul European al Comunicațiilor, potrivit cărora „*Atunci când serviciile de acces la internet sau serviciile de comunicații interpersonale destinate publicului sunt facturate fie în funcție de durata utilizării, fie în funcție de volumul consumat, furnizorii acestora oferă consumatorilor facilitatea de a monitoriza și a controla utilizarea fiecăruia dintre aceste servicii. Facilitatea include accesul la informații în timp util privind nivelul consumului de servicii incluse într-un plan tarifar. **În special, furnizorii informează consumatorii înaintea atingerii limitei de consum stabilită de către autoritățile***

**competente, în coordonare, după caz, cu autoritățile naționale de reglementare și inclusă în planul tarifar, precum și atunci când un serviciu inclus în planul lor tarifar este consumat în întregime.**” (subl.ns.), transpuse în legislația națională prin intermediul prevederilor art. 50<sup>10</sup> alin. (1)-(4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, și având, totodată, în vedere faptul că utilizatorii finali deseori nu sunt conștienți de costurile comportamentului lor în materie de consum sau au dificultăți în a estima când timp au folosit serviciile de comunicații electronice sau ce volum de date au consumat în cadrul acestora, pentru a spori transparența și pentru a le permite consumatorilor să își controleze mai bine bugetul în materie de comunicații, prin prezentul proiect de decizie ANCOM își propune să stabilească, suplimentar valorii lunare a abonamentului, o limită de consum la care consumatorii trebuie să fie notificați, astfel încât să fie protejați de așa-numitele „facturi-șoc”. Aceste prevederi au în vedere doar serviciile a căror plată se realizează ulterior furnizării serviciilor, ținând cont de specificul cartelelor preplătite, în cazul cărora plata pentru serviciile oferite se face în avans, astfel încât consumatorul este permanent în control în ceea ce privește sumele pe care le poate utiliza pentru serviciile solicitate. Totodată, având în vedere dispozițiile art. 50<sup>2</sup> alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, potrivit cărora o mare parte a prevederilor legale care stabilesc drepturi în beneficiul consumatorilor se aplică și utilizatorilor finali microîntreprinderi, întreprinderi mici sau organizații nonprofit în măsura în care aceștia nu au convenit în mod explicit să renunțe în tot sau în parte la aplicarea lor, prevederile art. 14 din proiectul de decizie reflectă și acest aspect.

### **Scopul reglementării**

În vederea realizării rolurilor sale, Autoritatea îndeplinește funcția de elaborare de norme secundare specifice domeniului comunicațiilor electronice prevăzută de art. 3 lit. d) 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, prin emiterea, respectiv implementarea de decizii cu caracter normativ și individual, precum și de proceduri funcționale, operaționale și financiare, prin care se pun în aplicare politicile în domeniul menționat.

În acest scop, ANCOM este autoritatea care elaborează și actualizează cadrul secundar de reglementare referitor la informarea utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

Astfel, potrivit prevederilor art. 6 alin. (2) lit. a), c), d<sup>1</sup>) și e) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009, ANCOM protejează interesele utilizatorilor finali în relațiile acestora cu furnizorii 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 inclusiv prin luarea măsurilor necesare pentru ca utilizatorii finali să obțină un maximum de beneficii în ceea ce privește diversitatea ofertei, tarifele și calitatea serviciilor.

Așadar, prezenta propunere de proiect de act normativ are ca obiectiv accesibilizarea și publicarea uniformă prin intermediul mijloacelor proprii ale furnizorilor de servicii de acces la internet, de servicii de comunicații de voce, SMS și MMS și de transmisie a serviciilor media audiovizuale a unor informații complete, actualizate și comparabile care să sporească transparența față de necesitățile actuale de informare a utilizatorilor finali care se orientează tot mai mult către oferte sub forma unor pachete de servicii (internet prin fibră, TV prin cablu, servicii de voce la puncte fixe și mobile și altele).

Referitor la modalitatea de punere la dispoziția publicului a informațiilor reglementate, prezenta propunere de proiect menține împărțirea obligațiilor de informare atât în sarcina furnizorilor prin intermediul paginilor proprii de internet, cât și prin intermediul ANCOM.

### **Măsurile propuse de ANCOM prin prezentul proiect de act normativ**

În ceea ce privește actualul proiect de decizie, având în vedere noua modalitate de definire a serviciilor de comunicații electronice, astfel cum este prevăzut în art. 4 alin. (1) pct. 9 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, acesta și-a propus să stabilească, în concret, sfera furnizorilor de servicii de comunicații careia îi incumbă obligațiile reglementate. Astfel, obligațiile

prevăzute de prezentul proiect de decizie incumbă furnizorilor de servicii de acces la internet, furnizorilor de servicii de comunicații de voce, SMS și MMS, și de servicii de transmisie utilizate pentru transmisia serviciilor media audiovizuale. Totodată, obligațiile prevăzute de art. 13 și Anexa nr. 3 incumbă și furnizorilor serviciilor de transmisie utilizate pentru furnizarea de servicii între dispozitive, deoarece, astfel cum este prevăzut în art. 59<sup>11</sup> alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, de la obligația de a oferi dreptul la denunțarea unilaterală a contractului pentru ipoteza modificării condițiilor contractuale ca urmare a primirii unei notificări din partea furnizorului sunt exceptați numai furnizorii de servicii de comunicații interpersonale care nu se bazează pe numere. De la respectarea obligațiilor reglementate de actualul proiect de decizie sunt exceptați furnizorii de servicii de acces la internet furnizate publicului larg prin intermediul rețelelor locale cu acces pe suport radio (RLAN). Așadar, prin prezentul proiect de decizie se dorește punerea obligațiilor de informare a utilizatorilor finali, reglementate, în mare parte, în prezent, prin Decizia președintelui nr. 158/2015, în deplină concordanță cu prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011, astfel cum a fost modificată prin Legea nr. 198/2022 pentru a asigura transpunerea Codului European al Comunicațiilor electronice.

În același timp, actualul proiect de decizie își propune o detaliere a obligațiilor de informare a utilizatorilor finali din partea furnizorilor de servicii de acces la internet, de servicii de comunicații de voce, SMS și MMS, și de servicii de programe media audiovizuale, referitoare la principalele caracteristici ale fiecărui serviciu furnizat, inclusiv performanța în materie de calitate a serviciului, în cazul în care se oferă un nivel de calitate minim, accesul la numerele sau serviciile care fac obiectul unor condiții tarifare speciale, datele de contact ale serviciului de relații cu clienții și ale serviciului care oferă asistență tehnică, taxele datorate ca urmare a denunțării unilaterale a contractului în perioada contractuală inițială, informații privind accesul la serviciile de urgență și localizarea apelantului sau orice limitare cu privire la aceste servicii.

În continuare, menționăm că prezentul proiect de decizie nu schimbă structura Deciziei președintelui ANCOM nr. 158/2015 cu privire la împărțirea obligațiilor care incumbă furnizorilor, menținându-se, în continuare, obligații de informare a utilizatorilor finali prin mijloace proprii ale furnizorilor (A) și obligații de informare prin intermediul ANCOM (B).

#### **A. Informarea prin mijloacele proprii ale furnizorilor de servicii de comunicații electronice prevăzuți la art. 1 alin. (1)**

*Punerea la dispoziția publicului a informațiilor prin intermediul paginilor proprii de internet ale furnizorilor de servicii de acces la internet, de servicii de comunicații de voce, SMS și MMS, și de servicii de programe media audiovizuale*

Ținând cont de faptul că utilizatorii finali se bazează tot mai mult pe serviciul de acces la internet menit să asigure o conectivitate adecvată pentru satisfacerea nevoilor lor, punerea la dispoziția utilizatorilor finali a informațiilor prin intermediul paginilor proprii de internet ale furnizorilor reprezintă cea mai facilă modalitate de acces și informare asupra ofertelor comerciale referitoare la serviciile de acces la internet, serviciile de comunicații de voce, SMS și MMS, precum și la serviciile de programe media audiovizuale.

Pentru a veni în întâmpinarea nevoilor de informare a utilizatorilor finali, având în vedere că, în luna decembrie a anului 2022, la nivel național erau autorizați un număr de peste 700 de furnizori de servicii de comunicații electronice destinate publicului, dintre care un număr de aproximativ 50 de furnizori au raportat, potrivit prevederilor Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații 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, un număr de cel puțin 1.000 de abonați/conexiuni pentru oricare dintre serviciile menționate (aceștia acoperind peste 95% din piață), în scopul îndeplinirii obligațiilor de informare a utilizatorilor finali prin intermediul paginilor proprii de internet, ANCOM a introdus, prin intermediul art. 5 alin. (1), obligativitatea furnizorilor care au raportat un număr de cel puțin 1.000 de abonați/conexiuni pentru oricare dintre serviciile de acces la internet, de servicii de comunicații de voce, SMS și MMS, precum și de servicii de programe media audiovizuale, de a crea o pagină proprie de internet.



Așadar, furnizorii de servicii care au pagini proprii de internet au obligația de a pune la dispoziția publicului, pe propria pagină de internet, informațiile detaliate ale ofertei comerciale prevăzute de art. 5 alin. (3), la prima accesare și în cadrul primei descrieri a planului tarifar. Acestea vor fi completate cu informațiile prevăzute în Anexa nr. 1 a prezentului proiect de decizie, în același loc sau la cel mult un click distanță. Informațiile din Anexa menționată conțin, pe lângă informațiile existente în Anexa nr. 1 la Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015, completări și actualizări în acord cu modificările impuse de Codul European al Comunicațiilor. Informațiile, ca și până în prezent, sunt detaliate în funcție de categoriile de servicii de comunicații electronice destinate publicului: servicii de comunicații de voce, SMS și MMS, serviciul de acces la internet și serviciul de transmisie a programelor audiovizuale.

În continuare, în privința obligațiilor care incumbă în sarcina furnizorilor de comunicații de voce, un element de noutate față de reglementarea anterioară îl reprezintă impunerea obligației de a include în documentele contractuale destinate utilizatorilor finali și în facturi informații cu privire la posibilitatea de a accesa gratuit, prin intermediul apelurilor ori a altor comunicații de urgență, serviciile de urgență, prin utilizarea numărului european unic de urgență 112.

Totodată, furnizorii de servicii de comunicații de voce care au pagini proprii de internet au obligația de a crea, într-un loc ușor accesibil pe site, **o secțiune dedicată informării publicului despre posibilitatea de a accesa gratuit**, prin intermediul apelurilor ori a altor comunicații de urgență, serviciile de urgență, prin utilizarea numărului european unic de urgență 112, condițiile în care este furnizată localizarea utilizatorilor finali către Serviciul de urgență 112, precum și orice limitări privind accesul la serviciile de urgență sau la informația de localizare. În ceea ce privește utilizatorii finali cu dizabilități, informațiile sunt puse la dispoziția acestora de către furnizorii care au pagini proprii de internet într-un format accesibil și relevant, adaptat diferitelor tipuri de dizabilități, în conformitate cu prevederile legislației secundare emise de ANCOM în ceea ce privește măsurile adresate utilizatorilor finali cu dizabilități. De asemenea, pentru a facilita informarea cetățenilor din celelalte state membre care călătoresc pe teritoriul României, secțiunea dedicată informării publicului va fi realizată cel puțin și într-o limbă de circulație internațională, pe lângă limba română.

Cu privire la informațiile menționate la art. 5 alin. (3), prin prezentul proiect de decizie se dorește, suplimentar informațiilor pe care furnizorii sunt obligați să le pună la dispoziția utilizatorilor finali potrivit art. 5 alin. (2) din Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015, detalierea informațiilor referitoare la:

- tehnologia de furnizare a serviciilor de comunicații electronice și, cu privire la creditul sau resursele incluse în planul tarifar (numărul de minute, SMS-uri, volumul de trafic de date, numărul minim de canale transmise, precum și a extraopțiunilor și/sau echipamentului inclus, dacă este cazul);
- bonusurile și reducerile incluse în planul tarifar, cu precizarea perioadei pentru care se aplică;
- perioada minimă contractuală pentru planul tarifar descris sau, dacă nu există o durată contractuală minimă, se va preciza acest lucru;
- în cazul serviciilor de acces la internet, de servicii de comunicații de voce, SMS și MMS, furnizate la puncte mobile, pentru care plata se realizează în avans, cartelele valorice de reîncărcare disponibile, valoarea și valabilitatea creditului corespunzător fiecăreia, precum și modalitățile de reînnoire a creditului și efectele reînnoirii acestuia asupra valabilității cartelei, în funcție de valorile reîncărcate și de modalitățile de reîncărcare, dacă este cazul.

Cu privire la performanța în materie de calitate a serviciilor, ANCOM a detaliat parametrii de calitate tehnici în ceea ce privește serviciile de acces la internet prin rețele fixe și mobile și a impus obligații de informare și cu privire la celelalte servicii prevăzute la art. 1 alin. (1). Astfel, în cazul serviciilor de acces la internet, furnizorii au obligația de a publica valorile parametrilor de calitate tehnici pentru serviciile de acces la internet prin **rețele fixe**, mai exact, viteza minimă de transfer al datelor, viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, viteza maximă de transfer al datelor și viteza promovată de transfer al datelor, iar, pentru serviciile de acces la internet prin **rețele mobile**, furnizorii au obligația de a publica viteza maximă estimată de transfer al datelor și viteza promovată de transfer al datelor.

Referitor la celelalte servicii prevăzute la art. 1, în măsura în care se oferă niveluri minime de calitate se vor oferi informații privind eventualele niveluri minime de calitate a serviciului, cel

puțin pentru timpul necesar pentru conectarea apelului, probabilitatea de eșec în conectarea apelului și întârzieri în semnalizarea apelului, în conformitate cu Anexa nr. 1 la Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, iar, în cazul în care nu se oferă niveluri minime de calitate a serviciului, se face o declarație în acest sens.

În cazul furnizorilor care nu au pagini proprii de internet, care, de regulă, au un număr redus de abonați, pentru îndeplinirea obligației de informare a publicului, potrivit prevederilor art. 5 alin. (6), se menține opțiunea de a pune la dispoziția utilizatorilor finali, la cerere, informațiile de la art. 5 alin. (3) și (4) și din Anexa nr. 1, în mod alternativ, în format tipărit, sau, dacă utilizatorul final este de acord, pe alt suport durabil sau prin intermediul oricărei platforme care să asigure posibilitatea de a vizualiza și/sau descărca cu ușurință documente care conțin informațiile menționate anterior. Ținând cont de accesibilitatea publicului la platformele puse la dispoziție în mediul on-line, ANCOM a introdus posibilitatea furnizorilor care nu au pagini proprii de internet de a publica informațiile prevăzute la art. 5 alin. (3) și (4) și din Anexa nr. 1 prin intermediul oricărei platforme care să îndeplinească cerințele reglementate în ceea ce privește vizualizarea/descărcarea documentelor relevante.

Cu privire la situația utilizatorilor finali care se află într-o relație contractuală cu furnizorii de servicii, având în vedere petițiile adresate ANCOM având ca obiect refuzul furnizorilor de a pune la dispoziția abonaților copii ale contractelor aflate în derulare, Autoritatea a considerat oportună impunerea în sarcina furnizorilor a obligației de a remite, la cererea abonaților, în mod gratuit, a unei copii a contractului de furnizare de servicii de comunicații electronice în vigoare, ținând cont de importanța acestui act din perspectiva siguranței juridice a părților. Referitor la accesul abonatului la contract, cerința esențială a textului de lege pentru punerea la dispoziție a unei copii a contractului o reprezintă cererea din partea abonatului de a avea acces la copia acestuia, care poate fi în formă tipărită sau pe suport durabil/ în formă electronică.

Pentru o mai mare claritate și accesibilitate a informațiilor referitoare la contractul standard și condițiile de furnizare a serviciilor care nu mai sunt în vigoare, furnizorii care au pagini de internet proprii vor pune la dispoziția publicului o arhivă separată într-o **secțiune distinctă** de aceea unde se regăsesc contractul standard în vigoare și restul informațiilor, cu indicarea perioadei de valabilitate a acestora. În aceeași măsură, și furnizorii care nu au pagini proprii de internet au obligația de a oferi, în urma formulării unei cereri justificate și rezonabile din partea utilizatorului final, pe hârtie sau, dacă utilizatorul final este de acord, pe suport durabil, informațiile menționate la art. 5 alin. (1) și (2) referitoare la planurile tarifare, contractul standard și condițiile de furnizare a serviciilor care nu mai sunt în vigoare și care sunt utilizate de abonați.

Referitor la datele de contact ale serviciului de relații cu clienții și ale serviciului care oferă asistență tehnică, din reclamațiile adresate ANCOM au rezultat situații în care nu au fost puse la dispoziția abonaților informații clare și/sau complete în legătură cu modalitatea de accesare a celor două servicii. Astfel, pentru o îmbunătățire a relației cu utilizatorii finali, furnizorii care au pagini proprii de internet au obligația de a afișa la secțiunea „CONTACT” un link direct, cu o denumire sugestivă, către informațiile referitoare la identitatea comerciantului, cum ar fi denumirea sa și adresa geografică la care este stabilit și datele de contact (telefon și, dacă există, o modalitate de cont în mediu electronic/online/digital) ale serviciului de relații cu clienții și ale serviciului care oferă asistență tehnică, condițiile de utilizare (program, limite de apelare), precum și tarifele asociate, dacă este cazul. Totodată, pentru a veni în întâmpinarea situațiilor reclamate de utilizatorii finali cu privire la dificultatea intrării în contact cu un operator uman la serviciul de relații cu clienții, care în prezent în practică este asigurat de furnizori prin sistem IVR (interactive voice response), prin prezentul proiect de decizie se dorește impunerea în sarcina furnizorilor prevăzuți la art. 1 alin. (1) a obligației de a facilita utilizatorilor finali posibilitatea de a intra în contact cu un operator uman, serviciul de relații cu clienții trebuind să asigure, în subsidiar, și această posibilitate.

*Obligația de a pune la dispoziția publicului o procedură de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali*

Prevederile din Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015 referitoare la procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali au fost menținute în prezentul proiect de decizie, fiind

actualizate doar câteva informații, cum ar fi modificarea denumirii procedurii în „Politica privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali”.

Cu privire la informarea utilizatorilor finali cu dizabilități în situația soluționării reclamațiilor, furnizorii care au pagini proprii de internet vor îndeplini această obligație prin modalitățile prevăzute de legislația secundară pentru protecția utilizatorilor cu dizabilități, emisă de ANCOM.

#### *Obligația referitoare la notificarea prin care furnizorii informează abonații despre intenția de a modifica unilateral contractul*

Având în vedere experiența dobândită de ANCOM în ceea ce privește protejarea drepturilor și intereselor utilizatorilor finali care încheie contracte de servicii de comunicații electronice destinate publicului și ținând cont de dinamica ofertelor comerciale ale furnizorilor, prin prezentul proiect de decizie, Autoritatea dorește ca utilizatorii finali să fie corect informați despre intenția furnizorului de a modifica unilateral contractul având ca obiect furnizarea serviciilor de comunicații electronice.

Totodată, luând în considerare sesizările primite de către Autoritate având ca obiect modalitatea de modificare unilaterală a contractului, precum și faptul că notificările privind modificările unilaterale nu au fost recepționate de către abonați, a fost necesară modificarea prevederilor anterioare. Astfel, dacă anterior mijlocul de transmitere a notificării era ales de către furnizor, prin prezentul proiect de decizie se dorește ca pentru serviciile furnizate pe bază de abonament, la momentul încheierii contractului, utilizatorii finali să aibă dreptul să opteze, prin intermediul unei clauze contractuale, cu privire la transmiterea notificării în format letric sau electronic. Astfel, în funcție de opțiunea utilizatorului final, notificarea va fi transmisă abonaților fie în format letric, prin transmiterea unei scrisori, fie în format electronic, prin SMS, mesaj la adresa de poștă electronică sau prin contul de client însoțit de un SMS și/sau mesaj la adresa de poștă electronică de avertizare cu privire la transmiterea notificării.

De asemenea, modificări au comportat și cerințele de formă prevăzute pentru redactarea notificării prin impunerea obligației de a redacta notificarea cu caractere de cel puțin 12p, pe hârtie A4, separată de orice alt document. Pentru ipoteza transmiterii notificării prin intermediul poștei electronice sau prin contul de client se introduce obligația ca documentul transmis electronic care conține notificarea să fie separat de orice alt fișier electronic și să poarte o denumire sugestivă.

În continuare, cu privire la acest mecanism de modificare unilaterală a contractului, precizăm că modalitatea de denunțare a contractului trebuie să fie făcută în maniera cea mai facilă pentru utilizatorul final, după caz. Astfel, se prevăd posibilități alternative de aducere la cunoștința furnizorului a intenției de denunțare a contractului, la alegerea utilizatorului final. Printre aceste posibilități includem: scrisoarea simplă transmisă la adresa indicată de furnizor, apel la serviciul/numărul de telefon indicat de către furnizor, o modalitate de contact în mediu online/electronic/digital indicată în notificare care să asigure și să transmită dovada înregistrării solicitării, prezentare în orice unitate în care furnizorul își desfășoară activitatea în permanență sau în mod obișnuit sau cerere de portare/transfer formulată în termenul de 30 de zile de la data primirii notificării de modificare unilaterală a contractului.

În accepțiunea Autorității, cererea de portare formulată în termenul în care utilizatorul final este în drept să denunțe unilateral contractul este o modalitate de denunțare a contractului, prin urmare, în acest caz, utilizatorul nu trebuie să mai facă demersuri suplimentare prin care să solicite încetarea contractului ca urmare a neacceptării modificărilor propuse prin notificare. În acest sens, potrivit prevederilor cuprinse în legislația secundară relevantă în materia portabilității, cererea de portare reprezintă documentul prin care solicitantul **împunernicește (mandatează) furnizorul acceptor să efectueze toate demersurile pentru rezilierea contractului între abonatul care solicită portarea și furnizorul donor** cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice prin intermediul numărului respectiv. Așadar, **cererea de portare**, din momentul în care a fost acceptată de furnizorul donor, **reprezintă și o cerere de încetare a contractului** încheiat cu furnizorul donor pentru serviciul furnizat prin intermediul numărului care urmează să fie portat. (subl.ns.)

Totodată, în cazul în care notificarea este transmisă printr-un SMS care conține un link, acesta trebuie să se asigure, pe de o parte, **că textul acesteia va conține cel puțin informația**

**referitoare la intenția modificării unilaterale a contractului, precum și principalele elemente care fac obiectul modificării** și, pe de altă parte, că documentul/secțiunea către care face trimitere link-ul menționat în SMS îndeplinește o serie de criterii de natură să împiedice modificarea cu ușurință a acestuia (un document în format .pdf, datat și validat prin semnătura electronică calificată a unui reprezentant al furnizorului) și care să asigure că documentul poate fi descărcat/accesat oricând, respectivul link urmând să fie activ cel puțin pe durata de valabilitate a modificărilor propuse prin notificare.

*Obligații de transparență cu privire la apelurile sau SMS-urile către numerele din domeniul 0Z=09, respectiv către cele de forma 118(xyz), precum și către numerele de forma 19vx sau 19vy, unde v=5-9 din Planul național de numerotație, adoptat prin Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 375/2013*

Având în vedere importanța obligațiilor de transparență care trebuie îndeplinite cu privire la apelurile sau SMS-urile către numerele din domeniul 0Z=09, respectiv către cele de forma 118(xyz), precum și către numerele de forma 19vx sau 19vy, unde v=5-9 din Planul național de numerotație, adoptat prin Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 375/2013, prezentul proiect de decizie menține nealterate prevederile Deciziei președintelui ANCOM nr. 158/2015.

*Obligații de transparență cu privire la posibilitatea de a accesa gratuit, prin intermediul apelurilor ori a altor comunicații de urgență, serviciile de urgență, prin utilizarea numărului european unic de urgență 112*

Cu privire la respectarea obligațiilor de transparență, furnizorii de servicii de comunicații de voce, SMS și MMS care asigură servicii de origine a apelurilor către un număr sau numere din Planul național de numerotație ori din planurile de numerotație internaționale, au obligația de a asigura informarea corespunzătoare a publicului cu privire la posibilitatea de a accesa gratuit, prin intermediul apelurilor ori a altor comunicații de urgență, serviciile de urgență, prin utilizarea numărului european unic de urgență 112, prin intermediul documentelor contractuale destinate utilizatorilor finali și prin facturi.

De asemenea, furnizorii care au pagini proprii de internet au obligația de a prezenta, prin intermediul unei secțiuni dedicate informării publicului, posibilitatea de a accesa gratuit, prin intermediul apelurilor ori a altor comunicații de urgență, serviciile de urgență, prin utilizarea numărului european unic de urgență 112, condițiile în care este furnizată localizarea utilizatorilor finali către Serviciul de urgență 112, precum și orice limitări privind accesul la serviciile de urgență sau la informația de localizare.

Totodată, aducerea la îndeplinire a obligației anterioare față de utilizatorii finali cu dizabilități se face prin intermediul măsurilor indicate în alin. (2) al art. 17.

*Punerea la dispoziția publicului a informațiilor prin intermediul ANCOM*

În cadrul informării publicului prin intermediul ANCOM, informațiile comparative privind tarifele și condițiile oferite de furnizori sunt puse la dispoziția publicului prin aplicația interactivă Veritel ([www.veritel.ro](http://www.veritel.ro)), unde se regăsesc serviciile de comunicații electronice destinate publicului, respectiv telefonie mobilă, telefonie fixă și acces la internet.

În ceea ce privește informarea publicului prin intermediul ANCOM, prezentul proiect de decizie a adus două completări reglementării actuale a informațiilor care trebuiau să se regăsească cu privire la serviciul de acces la internet:

- durata minimă a contractului, precum și penalitățile aplicabile pentru încetarea contractului înainte de termen;
- în cazul serviciilor de internet mobil, dacă este cazul, tarifele pentru traficul de date utilizat în roaming în funcție de zonele/țările de destinație.

*Informațiile cuprinse în facturile detaliate*

În continuare, facturile detaliate emise de furnizori vor include informații pentru toate cele trei categorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului – servicii de comunicații de voce, SMS și MMS, serviciul de acces la internet și serviciul de transmisie a programelor media audiovizuale destinate publicului.

Având în vedere că utilizatorul final are posibilitatea verificării minuțioase a facturării serviciilor utilizate mai ales în cazul unor costuri suplimentare, doar prin intermediul facturii detaliate, pentru protejarea utilizatorilor finali este oportună completarea dispozițiilor legale din Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015 prin impunerea obligației de eliberare, la cererea utilizatorilor finali, a facturii detaliate, într-un termen rezonabil de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii, fie în format letric, prin transmiterea unei scrisori, fie în format electronic, la adresa de poștă electronică sau în contul de client, furnizorii trebuind să asigure cel puțin o modalitate gratuită de transmitere a facturii detaliate.

În ceea ce privește informațiile cuprinse în facturile detaliate, sunt câteva completări propuse în vederea unei mai bune înțelegeri din partea utilizatorului final a facturării unor servicii utilizate pe parcursul derulării relației contractuale cu furnizorii. Astfel, în cazul serviciilor de comunicații de voce, SMS și MMS, în măsura în care furnizorul poate identifica aceste informații se vor furniza informații cu privire la numărul de telefon la care s-a efectuat/de la care s-a primit apelul/SMS/MMS și dacă se percepe un tarif. Din practica ANCOM referitoare la petițiile care au ca obiect costuri suplimentare la utilizarea serviciilor de roaming, în cazul facturilor detaliate nu este o practică unitară la nivelul furnizorilor în emiterea facturilor (unele conțin informații privind apelurile/SMS/MMS cu indicarea orei României și altele cu cele ale țării vizitate), astfel prin actualul proiect normativ se propune ca pentru consumul înregistrat în roaming să se precizeze țara al cărei timp legal a fost utilizat la emiterea facturii detaliate, astfel încât utilizatorul final să aibă informații clare în legătură cu ora utilizată de furnizor în cadrul facturii detaliate. De asemenea, s-au completat informațiile cu privire la tariful pentru fiecare SMS/MMS expediat sau primit, numărul de minute/SMS-uri/MMS-uri disponibile la începutul perioadei de facturare și consumate și, dacă este cazul, reportate, din fiecare categorie de resurse incluse în abonament, precum și un număr de telefon și o adresa de poștă electronică dedicată la care utilizatorul final poate solicita informații suplimentare referitoare la factura detaliată.

## **Concluzii**

În concluzie, ținând cont de motivele expuse anterior, considerăm că obligațiile impuse prin prezentul proiect de decizie sunt utile și necesare din perspectiva drepturilor utilizatorilor finali, în condițiile în care obținerea unor informații accesibile, detaliate, corecte și comparabile cu privire la ofertele comerciale în cazul serviciilor de acces la internet, de servicii de comunicații de voce, SMS și MMS și de servicii de programe media audiovizuale consolidează transparența din partea furnizorilor în vederea asigurării unui cadru concurențial și a satisfacerii necesităților utilizatorilor finali, inclusiv ale celor cu dizabilități de a accesa serviciile de comunicații electronice în condiții de echivalență cu ceilalți utilizatori.

Astfel cum am arătat și mai sus, punerea la dispoziția publicului a unor mijloace de informare accesibile și eficiente reprezintă o măsură esențială pentru promovarea și protejarea intereselor utilizatorilor, deoarece le permite acestora să decidă în cunoștință de cauză asupra ofertei de servicii de comunicații electronice care se potrivește nevoilor și intereselor lor, dar și să își exercite anumite drepturi conferite de legislația în vigoare.

## **Procedura de consultare publică**

În conformitate cu prevederile art. 135 alin. (3) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, având în vedere necesitatea implementării dispozițiilor cadrului legal primar, proiectul deciziei, însoțit de expunerea de motive, a fost supus consultării publice în regim de urgență, în perioada 29.12.2022-16.01.2023<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> <https://www.ancom.ro/formdata-269-49-436>;

ANCOM a analizat observațiile primite în perioada de consultare publică, întocmind un material de sinteză a observațiilor primite cu privire la proiectul deciziei supus consultării publice, în care a precizat poziția sa față de observații. De asemenea, în cadrul Consiliului Consultativ din data de 08 februarie 2023<sup>4</sup> au fost dezbătute observațiile formulate de către furnizorii prezenți, în urma acestor dezbateri rezultând prezentul proiectul de decizie.

Având în vedere cele de mai sus, a fost elaborat proiectul Deciziei Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali și alte măsuri pentru protecția acestora, pe care, dacă sunteți de acord, vă rugăm să îl aprobați.

---

<sup>4</sup> [https://www.ancom.ro/consiliu-consultativ-8-februarie-2023\\_6774](https://www.ancom.ro/consiliu-consultativ-8-februarie-2023_6774).