

REFERAT DE APROBARE

la proiectul Deciziei Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații pentru stabilirea regulilor de acordare a unor despăgubiri abonaților afectați de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la portabilitatea numerelor, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul portabilității numerelor

I. Context și cadru de reglementare

Potrivit dispozițiilor art. 75 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare (denumită în continuare OUG nr. 111/2011), asigurarea portabilității numerelor, definită de prevederile art. 4 alin. (1) pct. 42 din același act normativ ca fiind posibilitatea unui abonat de a-și păstra, la cerere, numărul asignat din Planul național de numerotație (denumit în continuare PNN) atunci când schimbă furnizorul de servicii de comunicații electronice, revine ca o obligație generală în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului cărora li s-au asignat numere din Planul național de numerotație.

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (denumită în continuare ANCOM sau Autoritatea) este îndrituită, în temeiul art. 75² alin. (4) din OUG nr. 111/2011, să stabilească condițiile de realizare a procesului de portare și, potrivit alin. (6), să stabilească regulile pe baza cărora furnizorii acordă despăgubiri în cazul nerespectării anumitor obligații referitoare la portabilitatea numerelor.

Întrucât dispoziții similare celor prevăzute la art. 75² alin. (4) din OUG nr. 111/2011 se regăseau și înainte de modificările survenite în legislația primară în cursul anului 2022, Autoritatea a adoptat, în cursul anilor 2006 și 2007, legislația secundară care să asigure implementarea portabilității numerelor, legislație ce a fost modificată și completată ori de câte ori au survenit modificări ale legislației primare.

În prezent reglementările secundare aferente furnizării serviciului de portabilitate a numerelor în vigoare sunt:

- Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Reglementare în Comunicații nr. 144/EN/2006 privind implementarea portabilității numerelor, cu modificările și completările ulterioare (denumită în continuare Decizia nr. 144/2006) și
- Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Reglementare în Comunicații și Tehnologie

Informației nr. 3.444/2007 privind adoptarea Condițiilor tehnice și comerciale de implementare a portabilității numerelor, cu modificările și completările ulterioare (denumite în continuare CTC).

Legislația primară a fost revizuită în anul 2022 prin adoptarea Legii nr. 198 din 6 iulie 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, publicată în Monitorul Oficial nr. 681 din 07 iulie 2022. Prin urmare este necesară revizuirea reglementărilor aferente portabilității numerelor în acord cu noua legislație primară.

II. Scopul și obiectul reglementării

Prevederile legislației primare care au ca obiect portabilitatea numerelor (la articolele 75 - 75² ale OUG nr. 111/2011) vizează următoarele aspecte:

a) asigurarea posibilității de portare a numărului într-o perioadă de cel puțin o lună de la data încetării contractului de furnizare a serviciilor de comunicații a cărui reziliere a fost solicitată de utilizatorul final;

b) interdicția perceperii unor tarife utilizatorilor finali pentru serviciul de portabilitate a numerelor;

c) activarea numărului care face obiectul unui contract ce implică portarea acestuia în termen de o zi lucrătoare de la data pe care utilizatorul final a convenit-o în mod explicit cu noul furnizor, fără ca întreruperea serviciului de comunicații electronice în timpul procesului de portare să poată depăși o zi lucrătoare;

d) prestarea de către furnizorul la ale cărui servicii se renunță, în aceleași condiții a serviciilor corespunzătoare, până la activarea numărului de către noul furnizor;

e) reactivarea numărului și prestarea în continuare, în aceleași condiții a serviciilor aferente de către furnizorul la ale cărui servicii se renunță, până la activarea serviciilor de către noul furnizor, în eventualitatea eșuării portării;

f) responsabilitatea realizării procesului de portare revine furnizorului al cărui serviciu este solicitat;

g) returnarea de către furnizorii la ale căror servicii se renunță, la cerere, consumatorilor care au plătit servicii în avans creditul rămas neutilizat;

h) acordarea de despăgubiri utilizatorilor finali de către furnizori în cazul nerespectării obligațiilor care le incumbă în vederea furnizării serviciului de portabilitate a numerelor.

În cele ce urmează, prezentăm o analiză a obligațiilor de mai sus, prin raportare la reglementarea legală în vigoare în prezent:

- obligația de la pct. a) extinde perioada în care utilizatorul final beneficiază de dreptul de portare, legislația secundară urmând a fi, pentru asigurarea unei rigurozități legislative, adaptată în mod corespunzător;

- obligația de la pct. b) este, în general, respectată și în prezent de către furnizori întrucât, în practică, aceștia nu percep tarife de portare; în orice caz, din motive de corelare cu prevederile cadrului legal primar, legislația secundară este adaptată în acest sens prin prezentul proiect de decizie;

- obligația de la pct. c) poate fi îndeplinită prin respectarea reglementărilor în vigoare.

Furnizorii trebuie să realizeze activitățile specifice prevăzute în CTC cu respectarea termenelor aferente schimbului de mesaje dintre furnizori pe parcursul procesului de portare;

- obligația de la pct. d) este asigurată de reglementările în vigoare. Respectarea acesteia cade în sarcina furnizorului donor, care, pentru a o îndeplini trebuie să mențină activ serviciul utilizatorului final până la inițierea de către furnizorul acceptor a fazei de realizare a portării (activarea numărului de către noul furnizor este confirmată prin transmiterea mesajului IPN);

- obligația de la pct. e) este în responsabilitatea atât a furnizorului acceptor, cât și a furnizorului donor, care, conform CTC, trebuie să coopereze în vederea reconectării abonatului. Aspectele privind respectarea acestei obligații sunt detaliate în cadrul capitolului III, punctul 4 al acestui document;

- obligația de la pct. f) este deja implementată la art. 7 alin. (3) din Decizia nr. 144/EN/2006, care prevede că furnizorul acceptor este responsabil pentru realizarea procesului de portare față de solicitant;

- obligația de returnare a creditului rămas neutilizat constituie un element de noutate față de cadrul legal în vigoare, în sensul că în prezent OUG nr. 111/2011 prevede că returnarea trebuie făcută de furnizorul donor la cererea consumatorilor, cu posibilitatea perceperii unui tarif bazat pe costurile suportate de furnizor pentru realizarea restituirii. Revine furnizorilor obligația de a se conforma acestor noi prevederi din cadrul legal primar.

- Modul de îndeplinire de către furnizori a obligației prevăzute la pct. h), existente, de altfel, și în prezent, urmează a fi circumstanțiat prin prezentul proiect de decizie.

Scopul proiectului de decizie este acela de a revizui legislația secundară ce are ca obiect reglementarea portabilității numerelor, în acord cu noua realitate legislativă, acest proiect vizând stabilirea regulilor de acordare a unor despăgubiri abonaților afectați de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la portabilitatea numerelor, precum și modificarea și completarea actelor normative în domeniul portabilității numerelor.

III. Principalele prevederi noi, modificări și completări propuse

1. Acordarea despăgubirilor

Conform prevederilor art. 75² alin. (6) din OUG nr. 111/2011, ANCOM trebuie să stabilească, prin decizie, regulile pe baza cărora furnizorii acordă despăgubiri în cazul nerespectării de către aceștia a obligațiilor care le incumbă, după caz, potrivit art. 75 sau, după caz, art. 75¹, inclusiv în ipoteza în care procesele de portare nu sunt realizate în termen ori cu acordul abonaților sau nu se respectă programările stabilite pentru servicii ori pentru instalare. De asemenea, este prevăzută cerința ca regulile stabilite să asigure acordarea într-un mod facil și în termen scurt a despăgubirilor respective.

Pornind de la prevederile menționate, în proiectul de decizie au fost identificate trei situații în care furnizorii trebuie să acorde despăgubiri:

- atunci când portarea s-a realizat după expirarea termenului de o zi lucrătoare de la data convenită pentru portare;

- atunci când întreruperea serviciului de comunicații electronice în timpul procesului de portare a depășit o zi lucrătoare;

- atunci când portarea s-a realizat fără acordul abonatului.

Toate regulile au fost concepute astfel încât să fie posibilă respectarea cerinței legale ca despăgubirile să fie acordate într-un mod facil și în termen scurt. Pentru realizarea acestui deziderat, ANCOM a avut în vedere realizarea unui echilibru între ușurința cu care abonații pot beneficia de aceste despăgubiri și efortul administrativ aflat în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice pentru acordarea despăgubirilor.

1.1. Procedura de solicitare și acordare a despăgubirilor

Soluția aleasă și implementată în proiectul de decizie este cea a acordării despăgubirilor în urma cererii transmise de către abonat.

Procesul de depunere a cererilor de despăgubire este facilitat prin includerea în proiectul de decizie a cerinței ca furnizorii de servicii de comunicații electronice să pună la dispoziția abonaților modalități facile de transmitere a cererilor de despăgubire, inclusiv prin mijloace de comunicare la distanță în cazul în care acceptă primirea cererilor de portare și a cererilor de anulare prin astfel de mijloace.

Totodată, prin proiectul de decizie ANCOM a propus un termen de 60 de zile de la data realizării portării în care persoanele îndreptățite pot depune solicitările care au ca obiect despăgubirile, fiind lăsată și posibilitatea furnizorilor de servicii de comunicații implicați de a stabili termene mai extinse.

De asemenea, prin intermediul proiectului de decizie, pentru a asigura celeritatea procesului de acordare a despăgubirilor, a fost stabilit un termen de 30 de zile de la primirea cererii de despăgubire în care furnizorul are obligația de a o procesa și de a informa abonatul cu privire la dreptul acestuia de a primi sau nu despăgubiri, cuantumul total al despăgubirilor la care are dreptul, modalitatea și termenul de acordare a despăgubirilor, indicând în plus, dacă este cazul, perioada de eșalonare.

Termenul de acordare a despăgubirilor este de cel mult 60 de zile de la primirea cererii de despăgubire însă, în plus, a fost prevăzută posibilitatea ca despăgubirile să poată fi acordate în mod eșalonat, pe o perioadă de maximum un an.

Despăgubirile pot fi acordate sub formă de reducere, inclusă distinct în factură, în cazul serviciilor pe bază de abonament. În cazul serviciilor cu plata în avans, furnizorii de servicii de comunicații electronice au posibilitatea de a acorda despăgubirile sub formă de credit.

Autoritatea consideră că stabilirea acestor termene este în măsură să ofere un echilibru între interesele abonaților de a avea o soluție cât mai rapidă, interesul furnizorilor de a avea timpul necesar desfășurării activităților interne necesare pentru procesarea solicitărilor și constrângerile obiective legate de păstrarea în sistemele informatice a înregistrărilor referitoare la desfășurarea proceselor de portare și la datele abonaților.

1.2. Stabilirea furnizorului care acordă despăgubirea

Pentru ca procesul de solicitare și acordare a despăgubirilor să fie cât mai simplu pentru abonați, acestea ar trebui să fie acordate de către un furnizor desemnat în funcție de contextul cel mai favorabil acestora și având în vedere celeritatea procesului de solicitare și primire a despăgubirilor.

Prin urmare prin proiectul de decizie se desemnează pentru fiecare situație pentru care se poate acorda despăgubiri un furnizor responsabil pentru aceasta. Acest furnizor nu este în mod necesar cel culpabil de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la portabilitatea numerelor. De aceea, a fost stabilită posibilitatea furnizorului desemnat de a recupera o parte din/în totalitate sumele plătite abonaților cu titlu de despăgubire, de la furnizorul în culpă.

În situația în care portarea se realizează, pentru întârzierile survenite în cadrul proceselor de portare care depășesc o zi lucrătoare și pentru depășirea termenului de o zi lucrătoare de întrerupere a serviciului, furnizorul la care se va solicita despăgubirea este furnizorul acceptor (furnizorul la care se poartă numărul), care este responsabil pentru derularea procesului de portare. Astfel, se păstrează principiul „*one stop shop*” conform căruia solicitantul portării are contact direct doar cu furnizorul acceptor în ceea ce privește desfășurarea procesului de portare. Această abordare este în acord cu alineatul (1) al art. 75² din OUG nr. 111/2011¹.

O situație aparte este cea a declanșării unor procese de portare fără acordul abonatului care are dreptul de a solicita portarea, furnizorul la care trebuie depusă cererea de despăgubire în acest caz fiind cel care are rolul de furnizor donor în procesul de portare nesolicitat de abonat. În aceste situații este evident faptul că furnizorul la care trebuie depusă cererea de despăgubire nu este cel care a cauzat portarea abuzivă, întrucât cererea de portare este inițiată de către furnizorul acceptor.

În alegerea acestei soluții au fost avute în vedere păstrarea principiului că abonatul se adresează furnizorului cu care are relația contractuală (în cazul unei portări abuzive abonatul nu are încheiat un contract de furnizare servicii prin intermediul numărului respectiv cu furnizorul acceptor), precum și numărul mic de portări realizate fără acordul abonaților pe care Autoritatea îl estimează pornind de la faptul că, în decursul timpului, astfel de situații au fost extrem de rare.

În plus, aceste cazuri sunt relativ ușor de clarificat prin imposibilitatea furnizorului acceptor de a prezenta cererea de portare pentru respectivul număr, astfel încât recuperarea sumelor plătite cu titlu de despăgubire de către furnizorul donor, de la furnizorul acceptor, poate fi realizată mai ușor decât în cazurile de întârzieri.

1.3. Stabilirea cuantumului despăgubirilor

¹ Art. 75² - (1) Furnizorul al cărui serviciu este solicitat are responsabilitatea realizării procesului de portare sau, după caz, a celui de transfer prevăzut la art. 75¹. Acest furnizor împreună cu cel al cărui serviciu se renunță au obligația să coopereze cu bună credință în scopul realizării proceselor prevăzute anterior.

Proiectul de decizie prevede că despăgubirile trebuie acordate corespunzător cu numărul de zile de întârziere a realizării portării sau de întrerupere a serviciului, dacă acestea sunt mai mari de o zi lucrătoare, sau, în cazul portării fără acordul utilizatorului, cu numărul de zile în care numărul portat nu a fost activ în rețeaua furnizorului donor. Despăgubirea trebuie acordată pentru fiecare număr pentru care s-au manifestat situațiile respective.

Pentru calculul numărului de zile de întârziere, a fost precizat faptul că data convenită pentru portare este data comunicată abonatului de către furnizorul acceptor pentru realizarea portării, aferentă primului caz de portare validat de către furnizorul donor dintr-un proces de portare.

În ceea ce privește suma care ar trebui plătită pentru fiecare zi de întârziere, în țările europene în care mecanismul de acordare a despăgubirilor a fost implementat deja există două modalități de stabilire a acesteia. Una dintre soluții este ca suma de despăgubire zilnică să fie fixă, eventual să depindă doar de tipul serviciului pentru care este folosit numărul (spre exemplu, în Belgia valoarea compensațiilor este de 3 euro pentru fiecare zi de întârziere pentru portări simple și 5 euro pentru portări complexe), a doua soluție fiind aceea de a raporta valoarea despăgubirii la valoarea abonamentului (spre exemplu, în Franța, valoarea despăgubirii pentru o zi de întârziere este de șase ori mai mare decât abonamentul corespunzător unei zile).

Alegerea uneia dintre cele două soluții ține de regulile de acordare a despăgubirilor specifice fiecărei țări. De exemplu, dacă despăgubirile s-ar acorda automat, de către toți furnizorii, ar fi util ca fiecare furnizor să calculeze valoarea acestora în funcție de valoarea abonamentului. Dacă însă despăgubirile se acordă la solicitarea abonatului de către un furnizor desemnat care are posibilitatea recuperării de sume de la furnizorul vinovat, avantajos este a se stabili o sumă fixă pentru evitarea complicațiilor care ar surveni în calculul valorii despăgubirii (de exemplu, contactarea furnizorului vinovat pentru confirmarea valorii abonamentului, calculul valorii despăgubirii în funcție de două valori diferite ale abonamentului, dacă vina este a ambilor furnizori).

Pentru stabilirea valorii despăgubirii ANCOM a avut în vedere faptul că această valoare ar trebui să aibă un efect util, adică ar trebui să aibă caracter disuasiv pentru furnizorii care nu respectă condițiile de realizare a portării, iar compensația pentru abonați ar trebui să depășească eforturile depuse în vederea transmiterii cererii de despăgubire. În această privință este de remarcat faptul că despăgubirea nu echivalează cu valoarea ce corespunde lipsei de folosire a serviciului. În acord cu regulile general aplicabile obligațiilor, în absența unei convenții contrare, furnizorii de comunicații electronice nu ar putea percepe sume corespunzătoare perioadei în care abonații au fost lipsiți de serviciu. Legislația specială în domeniul comunicațiilor electronice, atât cea la nivel european, cât și cea la nivel național, nu reia regulile general aplicabile obligațiilor, ci eventual stabilește, acolo unde este cazul, reguli derogatorii ori suplimentare.

În consecință, suntem de opinia că valoarea despăgubirii nu trebuie să fie identică cu valoarea ce corespunde lipsei de folosire a serviciului deoarece accesul la servicii de comunicații electronice poate fi considerat esențial pentru integrarea utilizatorilor în comunitate și, în sens mai larg, în societatea informațională. Serviciile de comunicații electronice tind să depășească

latura personală și de afaceri a comunicării, constituind un instrument esențial pentru furnizarea către public a tuturor tipurilor de informații, bunuri și servicii, atât de către sectorul public (servicii sociale, de învățământ sau medicale, de exemplu), cât și de către sectorul privat (serviciile societății informaționale).

ANCOM apreciază că este oportună o anumită corelare a valorii despăgubirii cu venitul mediu lunar obținut de către furnizori pe piața cu amănuntul din telefonia fixă sau mobilă.

Astfel, calculând defalcat pentru fiecare categorie de servicii (telefonie mobilă pe bază de abonament, telefonie mobilă pe bază de cartelă preplătită, telefonie fixă) valoarea despăgubirii pentru o zi (aproximativ 30% din venitul mediu lunar, la nivelul anului 2021), rezultă cantumuri diferite ale acestei despăgubiri: 10 lei/zi, 5 lei/zi, respectiv, 5 lei /zi.

Pe de altă parte, putem spune că, în majoritatea situațiilor, nu există o diferență semnificativă între disconfortul creat de indisponibilitatea serviciilor achiziționate prin abonament vs. indisponibilitatea serviciilor achiziționate prin cartelă preplătită. Din această perspectivă, Autoritatea acceptă că pentru cele două tipuri de servicii se poate stabili o valoare comună.

În același timp, în situația în care această valoare comună s-ar fixa prin raportarea la valoarea de 10 lei (corespondentă serviciilor achiziționate prin abonament) s-ar putea genera o presiune prea mare în piață pentru serviciile achiziționate prin intermediul cartelelor preplătite.

Drept urmare, valoarea despăgubirii propuse este de 5 lei pentru fiecare număr pentru fiecare zi de calcul.

Concomitent cu această reducere a valorii zilnice a despăgubirii datorate de la 10 lei la 5 lei, Autoritatea consideră că nu se impune prevederea unei plafonări în timp a cantumului despăgubirilor. Această măsură va încuraja un comportament diligent al participanților în procesele de portare a numerelor, care vor fi direct interesați de limitarea în timp a evenimentelor pentru care sunt datorate despăgubiri.

În acest context, este de subliniat faptul că limitarea în timp a acestor evenimente este favorizată de faptul că termenele prevăzute de reglementări pentru diversele etape ale unui caz de portare sunt implementate tehnic la nivelul bazei de date centralizate. Spre exemplu, dacă FA nu declanșează execuția portării la data stabilită, cazul este anulat automat de BDC după 5 zile lucrătoare.

Cu toate acestea, în ceea ce privește impunerea unui plafon al despăgubirilor, Autoritatea consideră că trebuie analizate distinct situațiile în care sunt portate cantități mari de numere. În lipsa unei limitări în timp a cantumului despăgubirilor, cantitatea mare de numere portate poate genera un cantum substanțial al despăgubirilor, care nu ar mai fi proporționale cu disconfortul resimțit de utilizator.

Situația avută în vedere este aceea în care abonatul solicită portarea unei cantități mai mari de 50 de numere, indiferent de modul de implementare practică a procesului de portare (de exemplu, prin inițierea mai multor procese de portare sau portarea parțială urmată de finalizarea portării pentru toate numerele).

De aceea, în aceste cazuri specifice, Autoritatea consideră că se impune plafonarea valorii zilnice a despăgubirilor, fără să impună, nici în acest caz, o limitare în timp a termenului pentru care pot curge. Este lăsată posibilitatea părților de a negocia și stabili prin contract valori mai mari ale plafonului.

Această măsură este luată având în vedere faptul că în situațiile în care sunt portate cantități mari de numere este vorba de abonați care beneficiază de servicii complexe, generează un trafic semnificativ, de obicei persoane juridice, care au o putere de negociere mai mare decât abonații care utilizează puține numere.

Plafonarea nu se aplică situațiilor în care abonatul solicită portarea unor numere aferente aceluiași contract în ocazii diferite și care cumulativ depășesc numărul de 50 de numere avute în vedere pentru impunerea plafonului (spre exemplu abonatul dorește inițial portarea a 30 de numere aferente contractului, iar ulterior, de exemplu după o lună, solicită și portarea altor 30 numere aferente aceluiași contract).

1.4. Recuperarea parțială/totală a sumelor plătite cu titlu de despăgubire

Așa cum am menționat anterior, furnizorul desemnat să acorde despăgubirea nu este întotdeauna sau în totalitate furnizorul responsabil de încălcarea prevederilor legale, însă acesta poate recupera parțial sau total sumele plătite ca despăgubire. Sumele plătite ca despăgubire sunt calculate pentru procese globale de portare și o repartizare riguroasă a acestora între furnizorii implicați direct în portare (acceptor și donor), în funcție de responsabilitatea fiecăruia, poate fi uneori dificil de realizat.

De exemplu, având în vedere că întârzierile cauzate de nerespectarea unor prevederi ale CTC, cumulativ, pot fi mai mari decât perioada pentru care sunt datorate despăgubiri, conform legii, în cazul în care ambii furnizori au încălcat anumite prevederi de reglementare, se pune problema care dintre cei doi furnizori ar trebui să beneficieze de această diferență².

Un alt exemplu poate fi menționat în situația în care procesul global de portare se realizează prin intermediul mai multor cazuri de portare. Perioada pentru care se acordă despăgubiri include zilele calendaristice de la anularea cazului de către Baza de date centralizată (denumită în continuare, BDC) până la data de portare corespunzătoare cazului de portare următor cazului anulat. În situația în care vinovat este furnizorul donor, nu se poate stabili cu certitudine numărul de zile pentru care acesta ar trebui să datoreze despăgubiri furnizorului acceptor din moment ce înregistrarea unui nou caz de portare în BDC este la latitudinea furnizorului acceptor (care ar putea întârzia/omite înregistrarea).

De asemenea, deși stabilirea furnizorului responsabil, pornind de la analiza schimbului de mesaje dintre furnizori prin intermediul BDC ar putea fi utilă, trebuie totuși precizat faptul că informațiile disponibile în BDC nu sunt întotdeauna suficiente pentru stabilirea tuturor detaliilor unui proces de portare din moment ce mesajele transmise prin intermediul BDC prezumă că anumite activități asociate au fost desfășurate de către furnizori în rețelele proprii. Astfel, este posibil ca în unele cazuri să fie necesare verificări suplimentare în rețelele/evidențele/sistemele IT proprii furnizorilor.

În plus, pornind de la prezumția că furnizorii respectă reglementările, situațiile susceptibile de plată a despăgubirilor ar trebui să fie într-adevăr excepții. Așa fiind, este posibil ca resursele necesare pentru investigarea cazurilor în care au fost solicitate despăgubiri, în

² De exemplu, diferența poate să apară întrucât ziua lucrătoare imediat următoare zilei corespunzătoare datei convenite pentru portare nu face obiectul despăgubirii

vederea stabilirii măsurii în care este vinovat furnizorul partener și efectuarea demersurilor necesare pentru recuperarea de sume să fie mari în comparație cu sumele acordate ca despăgubiri.

Având în vedere cele de mai sus, ar putea fi posibile următoarele soluții:

- a) analiza detaliată a cauzelor întârzierilor și stabilirea unui mecanism laborios de recuperare;
- b) utilizarea unor convenții de recuperare care să acopere situațiile cele mai frecvente care determină întârzieri;
- c) acordarea de despăgubiri fără a mai solicita recuperarea (dacă furnizorii consideră că resursele necesare stabilirii unui mecanism de recuperare și investigării ulterioare a cazurilor sunt mari în raport cu sumele corespunzătoare despăgubirilor).

Prin urmare, prin proiectul de decizie se lasă la latitudinea furnizorilor desemnați pentru plata despăgubirilor de a analiza și de a alege dacă doresc sau nu recuperarea de la furnizorul vinovat, precum și modalitatea de aplicare a recuperării.

Totuși, dacă, pe baza situațiilor din practică, un furnizor decide să recupereze sumele plătite ca despăgubire, proiectul de decizie instituie obligația oricărui furnizor care deține drept de utilizare a cel puțin unei categorii de resurse de numerotație ce poate face obiectul portării de a încheia un contract care să determine condițiile în care are loc recuperarea, stabilindu-se și un termen maxim pentru negociere. Acest contract are rolul de a stabili un cadru care să asigure previzibilitate în relațiile dintre furnizori în ceea ce privește recuperarea sumelor datorate de cel în culpă.

De asemenea, pentru facilitarea încheierii unor asemenea contracte, au fost incluse situațiile cele mai frecvente care ar putea fi avute în vedere la încheierea contractelor respective. Acestea vizează situațiile certe în care întârzierile sunt cauzate de netransmiterea³ sau transmiterea cu întârziere a unor mesaje prevăzute de Condițiile tehnice și comerciale de implementare a portabilității numerelor, furnizorul care nu a transmis mesajul în termen fiind responsabil de întârziere. Aceste situații țin cont de furnizorul desemnat să acorde despăgubirea, în sensul că întârzierile care îi sunt imputabile acestuia nu au fost incluse.

Totodată, contractul poate prevedea compensația ca mijloc de plată a sumelor pe care părțile și le datorează reciproc în decursul unui an calendaristic, diferența rezultată la finalul anului urmând să fie plătită în mod efectiv, prin orice mijloc de plată acceptat de partea creditoare, în termen de 60 de zile.

2. Extinderea perioadei în care abonatul beneficiază de dreptul de portare

Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 prevede obligația de asigurare a posibilității de portare a unui număr și într-o perioadă de cel puțin o lună de la data încetării contractului de furnizare a serviciilor de comunicații a cărui reziliere a fost solicitată de utilizatorul final, cu excepția situației în care acesta a renunțat, în mod expres și individual, la respectivul

³ Dacă mesajele nu sunt transmise, este de așteptat ca nici activitățile corespunzătoare să nu fi fost realizate.

drept.

În conformitate cu prevederile Deciziei nr. 144/2006 privind implementarea portabilității numerelor și ale Deciziei nr. 3444/2007 privind adoptarea Condițiilor tehnice și comerciale de implementare a portabilității numerelor, furnizorul donor poate refuza o cerere de portare dacă acesta nu furnizează servicii de comunicații electronice prin intermediul numărului respectiv. Acest fapt implică posibilitatea respingerii cererii dacă contractul de furnizare a serviciilor prin intermediul numărului pentru care se solicită portarea încetează.

Prin urmare, se impune corelarea dispozițiilor cadrului legal secundar cu cele ale cadrului primar. Astfel, se introduce un articol nou, art. 6¹ în cuprinsul Deciziei nr. 144/2006 și se modifică art. 8, alin. (2), lit. c) din același act normativ pentru a adapta cazurile de refuz al portării la noua situație.

De asemenea, este necesară modificarea obligației de returnare a numerelor către furnizorul donor inițial (FDi) la încetarea contractului de furnizare a serviciilor, prevăzută în acest moment la art. 13 alin. (3) din Decizia nr. 144/2006 și la punctele 4.4. „*Procesul de deconectare a numărului portat*” și 4.10. „*Termenele de realizare a proceselor administrative asociate implementării portabilității numerelor*” din anexa la Decizia nr. 3444/2007.

În lipsa unei asemenea modificări, având în vedere termenul existent de 5 zile în care furnizorul acceptor trebuie să inițieze prin intermediul BDC un proces de deconectare a numerelor (proces care poate dura până la 65 de zile și se finalizează cu returnarea numărului la FDi, interval în care nu se poate iniția alt proces de portare pe acel număr), portarea numărului în decursul unei luni în care abonatul poate avea acest drept nu este posibilă.

Prin soluția adoptată, ANCOM a urmărit obținerea unui impact minim asupra furnizorilor participanți la procesele de portare și deconectare, astfel încât potențialele modificări care trebuie realizate de către aceștia procedurilor sau sistemelor IT să fie minime. Soluția propusă asigură îndeplinirea obligațiilor legale fără a modifica substanțial procesul de deconectare a numerelor portate prevăzut în CTC, fiind revizuit numai termenul stabilit pentru inițierea procesului de deconectare, de la 5 zile la 35 de zile.

În interiorul acestui termen de 35 de zile furnizorii pot să inițieze oricând procesul de deconectare, însă cu respectarea dreptului de portare în termen de o lună de la încetarea contractului, acolo unde este cazul. Soluția oferă flexibilitate furnizorilor, întrucât aceștia pot alege să declanșeze toate cazurile de deconectare în BDC după expirarea termenului de o lună în care abonații pot avea drept de portare sau să analizeze toate cazurile de încetare a contractului și să aștepte o lună doar atunci când abonatul are drept de portare după încetarea acestuia.

3. Eliminarea posibilității perceperii unor tarife de portare de către furnizorii acceptori

Reglementările în vigoare prevăd că fiecare furnizor care originează apeluri trebuie să

suporte propriile costuri asociate implementării portabilității numerelor. Costurile de portare pentru fiecare număr pot fi recuperate de către furnizorul donor de la furnizorul acceptor în limitele prevăzute de Decizia nr. 144/2006 (4.64 euro pentru fiecare număr portat, în cazul portabilității numerelor geografice, numerelor independente de locație și al numerelor nongeografice, altele decât cele pentru servicii de comunicații electronice destinate publicului furnizate la puncte mobile sau 2.13 euro în cazul numerelor nongeografice pentru servicii furnizate la puncte mobile).

Până la intrarea în vigoare a modificărilor aduse legislației primare, furnizorii acceptori aveau dreptul de a percepe tarife pentru furnizarea serviciului de portabilitate a numerelor, cerința prevăzută de reglementări fiind ca acestea să fie accesibile. Cu toate acestea, în practică, de obicei furnizorii acceptori nu percepeau tarife de portare.

Atât Decizia nr. 144/2006, cât și CTC în vigoare, inclusiv formularul cererii de portare, conțin prevederi referitoare la posibilitatea perceperii unor tarife de portare de către furnizorul acceptor. Prin proiectul de decizie, ANCOM propune revizuirea acestor reglementări astfel încât referirile la posibilitatea perceperii unor tarife de portare abonaților să fie eliminate, în conformitate cu prevederile actuale din legislația primară.

4. Reactivarea numărului în cazul eșuării portării

OUG nr. 111/2011 prevede o serie de obligații ale furnizorului donor cu privire la asigurarea furnizării serviciului de comunicații electronice pe parcursul procesului de portare. Astfel, atunci când există o cerere de portare pentru un număr utilizat în rețeaua sa, FD trebuie:

- să presteze în continuare, în aceleași condiții, serviciile corespunzătoare, până la activarea numărului de către noul furnizor;
- în eventualitatea eșuării portării, să reactiveze numărul utilizatorului final și să presteze în continuare, în aceleași condiții, serviciile aferente, până la activarea serviciilor de către noul furnizor.

Cu privire la prima obligație, CTC prevede că activarea numărului de către furnizorul acceptor se realizează în fereastra de portare stabilită în faza de validare și este confirmată prin trimiterea către FD, prin intermediul BDC, a mesajului IPN – *inițiere portare numere*. FD poate dezactiva numărul pentru care s-a solicitat portarea numai după primirea acestui mesaj IPN, și trebuie să confirme dezactivarea prin transmiterea către FA, prin intermediul BDC, a mesajului RPD – *realizare portare donor*. Prin urmare, respectarea Condițiilor tehnice și comerciale de implementare a portabilității numerelor, așa cum acestea sunt prevăzute de forma în vigoare a Deciziei 3444/2007, asigură îndeplinirea obligației FD de a presta serviciile până la activarea numărului de către FA.

Referitor la cea de-a doua obligație, pentru a avea o imagine clară a prevederilor CTC a căror respectare asigură îndeplinirea obligațiilor legale, este necesară detalierea modalităților în care portarea poate eșua. Având în vedere faptul că o portare se poate efectua prin intermediul mai multor cazuri de portare, pentru fiecare caz în parte trebuie să se asigure continuarea furnizării serviciilor fie că, în cele din urmă, portarea se efectuează prin introducerea unui caz

nou de portare, fie că nu se efectuează.

Astfel, prin eșuarea portării se înțelege eșuarea unui caz de portare. Putem defini eșuarea unui caz de portare ca fiind închiderea unui caz de portare în BDC fără finalizarea portării (fără a fi transmis mesajul AIR – *actualizare informații rutare*).

Modalitățile prin care un caz de portare poate fi închis sunt:

a) Înainte de faza de execuție a portării:

1. respingerea (nevalidarea) cazului de portare de către FD prin intermediul mesajului RCP - *răspuns cerere portare*;

2. anularea în mod automat de către BDC a cazului de portare, la expirarea termenului T_{6B} , întrucât nu există un răspuns al FD prin intermediul mesajului RCP;

3. anularea în mod automat de către BDC a cazului de portare, la expirarea termenului T_{11} , atunci când faza de execuție nu a fost inițiată și mesajul IPN nu a fost transmis de către FA;

4. anularea cazului de portare înainte de faza de execuție, ca urmare a cererii abonatului sau ca urmare a unor cauze tehnice.

În toate situațiile de mai sus, întrucât închiderea cazului de portare are loc înainte de inițierea fazei de execuție a portării (transmiterea IPN), conform CTC furnizarea serviciilor nu trebuie să fie întreruptă de către furnizorul donor, prin urmare este asigurată continuitatea furnizării serviciului.

b) În faza de execuție a portării:

1. cazul de portare este stopat în faza de execuție, prin transmiterea mesajului CSF – *cerere stopare furnizor*;

2. cazul de portare nu este stopat, însă nici nu este finalizat cu succes, în condițiile în care execuția a fost inițiată prin mesajul IPN, astfel că BDC anulează în mod automat cazul de portare, la expirarea termenului T_{11} .

Referitor la stoparea cazului de portare, CTC - în forma în vigoare - prevede că în cazul în care portarea nu poate fi realizată din motive tehnice neprevăzute sau în care se constată desfășurarea unui proces de portare eronat, după momentul inițierii portării (prin mesajul IPN), se poate declanșa subprocesul de stopare a procesului de portare (descrie la pct. 4.3.4. din CTC). Ambii furnizori implicați pot iniția subprocesul de stopare. Astfel, dacă furnizorul donor nu poate realiza portarea (nu transmite mesajul RPD), acesta va contacta direct furnizorul acceptor (trebuie să existe dovada comunicării) pentru a solicita stoparea procesului de portare. Furnizorul acceptor trebuie să transmită mesajului CSF, prin care solicită furnizorului donor stoparea procesului de portare. CTC prevede că, pe parcursul desfășurării subprocesului de stopare, la pasul P_{5a3} , furnizorul donor trebuie să întrerupă procesul de realizare a portării și să continue sau să reia furnizarea serviciilor către abonat prin intermediul numărului pentru care s-a solicitat portarea.

CTC mai prevede la pct. 4.9.2 (Excepții în faza de realizare a portării) la secțiunea III modul în care FA și FD trebuie să colaboreze în vederea rezolvării situațiilor în care serviciul nu este funcțional după transmiterea mesajului RPD, adică după ce numărul este deconectat din rețeaua FD. Serviciul poate fi reluat de FD prin intermediul numărului care face obiectul portării,

până la remedierea cauzelor care împiedică finalizarea cu succes a portării și transmiterea mesajului AIR, astfel încât portarea să poată fi finalizată înainte de stoparea cazului de portare (situație care provoacă întârzieri mult mai mari, fiind necesară inițierea unui nou caz de portare).

Esența prevederilor reglementărilor secundare în vigoare prezentate mai sus este cooperarea între FA și FD în vederea rezolvării problemelor care apar în faza de execuție portării și utilizarea procedurii de stopare a cazului de portare atunci când problemele nu pot fi rezolvate cu respectarea termenelor prevăzute. Obligația de reluare a furnizării serviciului prin intermediul numărului care a făcut obiectul cazului de portare în rețeaua furnizorului donor în urma procesului de stopare este prevăzută în mod explicit de CTC.

Pentru a se respecta prevederile legale și a se facilita reconectarea abonatului în această situație, a fost modificată secțiunea III a pct. 4.9.2 din CTC, astfel încât dacă FA nu transmite mesajul AIR, întrucât serviciul nu este funcțional cap-cap în termenul T_4 , în condițiile în care execuția a fost inițiată prin IPN și furnizorul donor a dezactivat numărul care face obiectul portării, dezactivare confirmată prin transmiterea mesajului RPD, FA are două variante: de a continua realizarea portării, putând solicita FD reactivarea numărului, sau de a stopa procesul de portare, ceea ce implică de asemenea reactivarea numărului la FD. Varianta de a solicita FD reactivarea numărului și de a continua portarea este prevăzută ca o soluție mai favorabilă abonatului față de stoparea procesului de portare, care ar provoca întârzieri mai mari.

5. Depunerea cererii de portare prin mijloace de comunicare la distanță

Condițiile tehnice și comerciale de implementare a portabilității numerelor prevăd în forma actuală conținutul minim al cererii de portare. Furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului pot utiliza un format al cererii de portare adaptat în funcție de nevoile proprii, însă cu respectarea conținutului minim stabilit. Reglementarea nu conține prevederi exprese referitoare la posibilitatea depunerii cererilor de portare de către solicitanți în formă electronică, acest lucru nefiind însă interzis.

Având în vedere faptul că depunerea cererii de portare în formă electronică este o practică din ce în ce mai răspândită, cu efecte pozitive atât pentru utilizatori, cât și pentru furnizori, proiectul de decizie propune câteva completări referitoare la această situație. Astfel, furnizorul acceptor poate primi cererea de portare prin mijloace de comunicare la distanță, în condițiile în care are mijloacele necesare de a realiza la distanță verificările care se impun înainte de acceptarea cererii de portare: dacă persoana care solicită portarea este titularul contractului de furnizare a serviciului sau reprezentantul legal al acestuia și dacă numărul pentru care se solicită portarea face obiectul contractului încheiat între abonat și furnizorul donor. Aceste verificări sunt necesare pentru evitarea introducerii unor cereri de portare de către persoane care nu au acest drept, în contextul în care cererea de portare, din momentul în care este validată de furnizorul donor, reprezintă și o cerere de încetare a contractului încheiat cu acesta pentru serviciul furnizat prin intermediul numărului care urmează să fie portat.

Proiectul mai prevede că furnizorii care acceptă primirea de cereri de portare prin mijloace de comunicare la distanță vor avea obligația de a accepta primirea cererilor de anulare

a portării într-un mod similar.

6. Asignarea numerelor temporare

Posibilitatea asignării unui număr temporar în contextul depunerii unei solicitări de portare care să fie utilizat de la data încheierii de către abonat a contractului cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice cu furnizorul acceptor și până la finalizarea portării numărului pentru care se solicită portarea a fost adoptată în practică de furnizorii de servicii de comunicații electronice și, ulterior, a fost acceptată de ANCOM, cu condiția respectării unor prevederi inserate în conținutul CTC.

Astfel, a fost impusă în sarcina furnizorului acceptor obligația de a asigura posibilitatea utilizatorilor finali de a alege, la momentul la care li se asignează un număr cu caracter provizoriu, între continuarea sau nu a furnizării de servicii de comunicații electronice prin intermediul respectivului număr în eventualitatea în care procesul de portare nu se va finaliza, furnizorii având în același timp obligația de a informa în mod corespunzător abonații asupra consecințelor pe care le presupune alegerea uneia din cele două variante.

În practică, ANCOM a constatat, prin intermediul sesizărilor primite de la abonați, că informarea acestora la momentul încheierii contractului este în multe cazuri defectuoasă, iar, ca urmare a nefinalizării portării, aceștia se găsesc în situația de a avea două contracte pentru furnizarea de servicii de comunicații electronice, unul cu furnizorul donor și unul cu furnizorul acceptor, fără ca acest lucru să reprezinte voința lor reală.

Un exemplu tipic în acest sens este cazul în care solicitantul portării bifează, la momentul depunerii cererii, că dorește continuarea furnizării serviciului de către FA și în situația în care portarea nu se finalizează, însă ulterior află despre consecințele rezilierii contractului cu furnizorul donor sau primește o ofertă mai avantajoasă de la acesta și, întrucât este instituit dreptul de a renunța la portare, depune o cerere de anulare a portării. Astfel, exercitarea dreptului de renunțare la portare este îngreunată de alegerea făcută inițial.

Practic, prin alegerea continuării furnizării serviciilor de către furnizorul acceptor, utilizatorul își dă inițial acordul pentru o situație ipotetică ale cărei consecințe nu le poate cunoaște cu certitudine și, ulterior, nu mai poate interveni pentru rezilierea contractului. În opinia ANCOM, acest lucru nu ar trebui să se întâmple și orice contract încheiat în contextul portării ar trebui să poată fi reziliat dacă portarea nu se realizează.

Prin urmare, propunem modificarea condițiilor în care furnizarea serviciilor de către FA are loc și în situația nerealizării portării. Astfel, în eventualitatea în care procesul de portare nu se finalizează, contractul pentru numărul temporar încetează de drept, fără niciun fel de formalități, cu excepția eventualelor clauze referitoare la condițiile de returnare a terminalelor puse la dispoziție de către furnizor, dacă în termen de 30 de zile, calculate începând cu ultima zi din intervalul de portare prevăzută în cererea de portare inițială, abonatul nu și-a dat în mod expres acordul pentru continuarea contractului.

Proiectul de decizie prevede și câteva condiții minimale cu privire la obținerea acestui acord. Astfel, acordul abonatului de continuare a contractului pentru numărul temporar trebuie să fie ulterior anulării cererii de portare iar sarcina probei cu privire la existența și data acordului abonatului de continuare a contractului pentru numărul temporar revine FA.

7. Informarea utilizatorilor finali

În prezent, atât Decizia nr. 144/2007, cât și Decizia nr. 3444/2007 conțin prevederi referitoare la informarea utilizatorilor finali cu privire la procedura de depunere și de validare a cererii de portare și la tarifele aplicate în cazul apelării numerelor portate, precum și la modalitățile prin care aceste informații sunt puse la dispoziție, una dintre modalitățile de informare fiind publicarea pe site-ul de internet al furnizorului.

Deși furnizorii publică informațiile respective, Autoritatea a constatat că plasarea acestora pe site-uri diferă de la furnizor la furnizor și sunt cazuri în care informațiile sunt dificil de identificat. Prin urmare, prin proiectul de decizie se propune modificarea literei c) de la punctul 8.2 din capitolul 8, astfel încât informațiile să fie disponibile la un link cu o denumire sugestivă plasat pe pagina principală a furnizorilor.

În plus, prevederile referitoare la informarea utilizatorilor finali au fost completate pentru a reflecta faptul că portarea nu poate fi condiționată de aplicarea unor tarife de către furnizorul acceptor.

IV. Procedura de consultare publică

Având în vedere necesitatea implementării dispozițiilor cadrului legal primar, în conformitate cu prevederile art. 135 alin. (3) teza a II - a din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, proiectul deciziei a fost supus consultării publice în regim de urgență în perioada 22.12.2022 - 16.01.2023.

Au fost supuse consultării publice următoarele documente:

- **Proiectul de Decizie** a Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații pentru stabilirea regulilor de acordare a unor despăgubiri abonaților afectați de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la portabilitatea numerelor, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul portabilității numerelor;
- **Expunerea de motive** la Proiectul deciziei Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații pentru stabilirea regulilor de acordare a unor despăgubiri abonaților afectați de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la portabilitatea numerelor, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul portabilității numerelor.

Autoritatea a analizat observațiile primite în perioada de consultare publică. Totodată, ANCOM a întocmit un document de sinteză referitor la observațiile primite cu privire la documentele supuse consultării publice, în cuprinsul căruia a precizat poziția sa față de acestea.

În continuare, ANCOM a prezentat aceste măsuri, precum și poziția Autorității față de observațiile primite, în cadrul Consiliului Consultativ din data de 8 februarie 2023. În cursul acestei dezbateri au fost formulate de către participanți observații și propuneri suplimentare, care au fost analizate de Autoritate și implementate, acolo unde au fost acceptate, în proiectul deciziei.

Având în vedere cele de mai sus, a fost elaborat prezentul proiect al Deciziei Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul resurselor de numerotație, pe care, dacă sunteți de acord, vă rugăm să îl aprobați.