

**SINTEZA OBSERVAȚIILOR**  
**la proiectul Deciziei Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în**  
**Comunicații privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali și alte măsuri pentru**  
**protecția acestora**

Perioada de consultare pentru proiectul Deciziei Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali și alte măsuri pentru protecția acestora, publicat pe pagina de internet a Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (denumită, în continuare, ANCOM sau Autoritatea) la data de 29 decembrie 2022, s-a încheiat la data de 16 ianuarie 2023.

Proiectul de act normativ care a fost supus consultării stabilește informațiile care trebuie puse la dispoziția publicului și modalitățile în care se pun la dispoziția utilizatorilor finali aceste informații pentru a decide în cunoștință de cauză, informațiile minime care trebuie incluse în facturile detaliate emise utilizatorilor, formatul și modalitățile de transmitere a notificării privind intenția furnizorilor de a modifica unilateral contractual, despăgubirile care pot fi acordate în cazul nerespectării prevederilor referitoare la transferul de la un furnizor de servicii de acces la internet la puncte fixe la altul și în cazul nerespectării programărilor stabilite în vederea instalării, respectiv remedierii și restabilirii serviciului de acces la internet la puncte fixe în contextul procesului de transfer, precum și alte măsuri pentru protecția utilizatorilor finali.

Proiectul supus consultării a cuprins următoarele documente:

- Expunerea de motive la proiectul Deciziei Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali și alte măsuri pentru protecția acestora;
- Proiectul de Decizie a Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali și alte măsuri pentru protecția acestora.

În conformitate cu dispozițiile art. 135 alin. (4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011<sup>1</sup>, ANCOM are obligația de a publica, pe pagina sa de internet, un material de sinteză a observațiilor primite cu privire la măsurile supuse consultării, cu respectarea principiului confidențialității, în care va preciza și poziția sa față de aceste observații.

**Observațiile primite de ANCOM în cursul procedurii de consultare se referă la următoarele aspecte:**

**I. Publicarea informațiilor referitoare la valorile parametrilor de calitate tehnici – art. 5 alin. (3) lit. d) și Anexa nr. 1, lit. A, Secțiunea II, pct. 3**

- Un respondent a formulat o observație cu privire la eliminarea obligației de a publica informațiile referitoare la valorile parametrilor de calitate tehnici privind serviciile de acces la internet, mai precis, dispozițiile art. 5 alin. (3) lit. d) din proiectul de decizie, întrucât aceeași informație se regăsește și în Anexa nr. I, secțiunea II.

---

<sup>1</sup> 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.

Referitor la această propunere, Autoritatea acceptă parțial observația, în sensul în care dispozițiile art. 5 alin. (3) lit. d) cu privire la valorile parametrilor de calitate tehnici privind serviciile de acces la internet rămân neschimbate, iar informațiile din Anexa nr. I, lit. A, secțiunea II, pct. 3, referitoare la valorile parametrilor tehnici, au fost reformulate, după cum urmează:

***„3. informațiile asociate parametrilor de calitate tehnici menționați la art. 5 alin. (3) lit. d), în condițiile prevăzute de legislația secundară privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți, emisă de ANCOM.”***

## **II. Modalitatea de afișare și structurare a informațiilor pe paginile proprii de internet ale furnizorilor de servicii de comunicații electronice – art. 5 alin. (3) și (5) din proiectul de decizie.**

Potrivit observației primite din partea unui respondent, dispozițiile care reglementează formatul și redactarea informațiilor în cadrul paginii de internet reprezintă o măsură disproportionată în raport cu atribuțiile Autorității, precum și o ingerință a acesteia în strategia comercială a operatorilor.

Referitor la această observație, Autoritatea învederează respondentului în cauză faptul că informarea prin mijloacele proprii ale furnizorilor, inclusiv modalitatea de afișare a informațiilor prin intermediul unor secțiuni dedicate pe paginile proprii de internet și a accesării respectivelor informații este reglementată, în prezent, în aceeași formă, prin Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015, prin urmare nu sunt impuse obligații suplimentare sau mai oneroase în sarcina furnizorilor. Totodată, este în interesul furnizorilor de a avea pe paginile proprii de internet informații clare, accesibile, detaliate și cu un conținut prietenos față de actualul abonat sau de viitorul abonat, actuala propunere de act normativ Autoritatea neintervenind cu privire la design-ul sau modul de structurare a informațiilor.

**Având în vedere argumentele prezentate, Autoritatea respinge observația primită și menține prevederile, astfel cum au fost formulate în proiectul de decizie.**

## **III. Obligația furnizorilor care dețin o pagină de internet de a publica toate planurile tarifare existente în oferta comercială - art. 5 alin. (2) din proiectul de decizie.**

- Un respondent a transmis observații asupra prevederilor art. 5 alin. (2) din proiectul de decizie cu privire la faptul că ANCOM ar trebui să ia în considerare libertatea comercială (potrivit prevederilor art. 1169 din Codul Civil) a tuturor furnizorilor de rețele și de servicii de comunicații electronice, în sensul că unele companii prestatoare de servicii doresc să aibă relații comerciale doar cu alți „utilizatori finali” persoane juridice, precum și flexibilitatea/adaptabilitatea ofertelor comerciale care pot include strict nevoia aceluși utilizator final și nu toate serviciile existente din punct de vedere tehnic, operațional și comercial.

Referitor la observația formulată, Autoritatea învederează că obligația prevăzută de dispozițiile art. 5 alin. (2) din actuala propunere de proiect de act normativ reprezintă o obligație esențială de transparență care incumbă furnizorilor de acces la internet, de servicii de comunicații de voce, SMS, MMS, precum și de servicii de transmisie utilizate pentru transmiterea serviciilor media audiovizuale față de utilizatorii finali, pentru a le permite acestora să decidă în cunoștință de cauză în vederea alegerii ofertei celei mai potrivite raportat la nevoile lor și a încheierii unui contract, aspect care nu îngreădește libertatea comercială a furnizorilor, din contră, deschide oportunități de stabilire a relațiilor contractuale atât cu persoanele fizice, cât și cu persoanele juridice. Totodată, reamintim faptul că furnizorii au posibilitatea de a avea oferte dedicate persoanelor juridice care sunt negociate între părți și nu se supun reglementării actualului proiect de decizie, astfel cum rezultă din prevederile art. 2 alin. (1) din proiect, potrivit căruia „[...] prin ofertă comercială se înțelege ansamblul ofertelor privind furnizarea serviciilor menționate la art. 1 alin. (1), **cu excepția ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe.**” (subl.ns.)

**Având în vedere considerentele enunțate, ANCOM respinge solicitarea respondentului.**

## **IV. Punerea la dispoziția publicului a unor informații punctuale din cuprinsul informațiilor prevăzute la art. 5 alin. (3) și (4) și în Anexa nr. 1 prin intermediul serviciului de relații cu clienții, disponibil cel puțin 56 de ore pe săptămână la un număr de telefon indicat de furnizor, care să asigure posibilitatea de a intra în mod direct și facil în contact cu un operator uman. – art. 7 lit. b) din proiectul de decizie**

- Un respondent a învederat Autorității faptul că în toate domeniile de activitate serviciul de relații cu clienții este oferit prin intermediul tehnologiei IVR (Interactive Voice Response – Răspuns vocal interactiv), ghid interactiv care presupune, în primă fază, identificarea solicitării clientului, în vederea transferului pentru soluționarea de către departamentul abilitat. Astfel, respondentul solicită eliminarea cuvântului „direct” din cuprinsul prevederii art. 7 lit. b).

- Un alt respondent a învederat Autorității că serviciile de relații cu clienții ale marilor operatori funcționează prin intermediul sistemului IVR, contactul cu operatorii umani având loc numai în măsura în care cererile nu pot fi satisfăcute de sistemul IVR, și a solicitat eliminarea obligației de a permite contactul direct al persoanelor interesate cu un operator uman.

**Având în vedere observațiile formulate de către cei doi respondenți și pentru a nu contribui în acest fel la majorarea costurilor suportate de furnizori prin suplimentarea personalului angajat în această activitate, Autoritatea acceptă observațiile primite și modifică prevederile art. 7 lit. b), după cum urmează:**

***„b) furnizarea, la cerere, a unor informații punctuale solicitate de o persoană interesată de ofertele de servicii de comunicații electronice destinate publicului, prin intermediul serviciului de relații cu clienții, disponibil cel puțin 56 de ore pe săptămână la un număr de telefon indicat de furnizor, care să asigure, în subsidiar, și posibilitatea de a intra în contact cu un operator uman.”***

#### **V. Aspecte legate de datele de contact – art. 8 alin. (4) din proiectul de decizie**

- Un respondent apreciază că este necesar ca prevederile care stabilesc informațiile despre datele de contact ale serviciului de relații cu clienți să fie cât mai clare, în sensul de a nu restricționa posibilitățile operatorilor de a-și adapta modalitățile de contact în mediul electronic și de a nu le condiționa, de exemplu, de existența unei adrese de poștă electronică. Astfel, respondentul propune modificarea prevederilor art. 8 alin. (4), după cum urmează:

*„Furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) care au pagini proprii de internet au obligația de a afișa pe pagina principală a propriului site, la loc vizibil și accesibil, un link direct, cu o denumire sugestivă, către informațiile referitoare la identitatea comerciantului, cum ar fi denumirea sa, adresa geografică la care este stabilit și datele de contact (telefon, modalitate de contact în mediu online/electronic/digital, de exemplu: adresa de poștă electronică sau aplicație online sau formular electronic de asistență sau asistență digitală/serviciu de chat în timp real etc).”*

În legătură cu această observație, Autoritatea își reiterează poziția, în sensul în care datele de contact ale furnizorilor vor conține, pe lângă numărul de telefon, și o modalitate de contact în mediu online/electronic/digital care rămâne la alegerea acestora și se potrivește cel mai bine nevoilor clienților de a obține rapid și facil informațiile de care au nevoie.

**Cu privire la această propunere, Autoritatea acceptă observația, prevederile art. 8 alin. (4) fiind reformulate, după cum urmează:**

***„(4) Furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) care au pagini proprii de internet au obligația de a afișa pe pagina principală a propriului site, la loc vizibil și accesibil, un link direct, cu o denumire sugestivă, către informațiile referitoare la identitatea comerciantului, cum ar fi denumirea sa, adresa geografică la care este stabilit și datele de contact (telefon, modalitate de contact în mediu online/electronic/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.”***

#### **VI. Modalitatea de transmitere a notificării privind intenția furnizorilor de a modifica unilateral contractul care are ca obiect furnizarea de servicii de comunicații electronice destinate publicului – art. 13 din proiectul de decizie și Anexa nr. 3.**

Referitor la modalitatea de transmitere a notificării privind intenția furnizorilor de a modifica unilateral contractul care are ca obiect furnizarea serviciilor de comunicații electronice destinate publicului, față de care, în cazul serviciilor furnizate pe bază de abonament, utilizatorul final trebuie să opteze, prin

intermediul unei clauze contractuale, la momentul încheierii contractului, cu privire la una dintre modalitățile de transmitere, doi respondenți au trimis propuneri și observații, astfel:

- Un respondent arată că, în ciuda faptului că modificările propuse de Autoritate ar trebui să contribuie la informarea corectă și facilă a utilizatorilor, acestea impun în sarcina furnizorilor obligații și costuri suplimentare în mod nejustificat și au ca efect birocratizarea procesului de încheiere a contractului. Totodată, acesta a propus eliminarea din textul art. 13 alin. (5) a tezei finale prin care se prevede faptul că *„În cazul serviciilor furnizate pe bază de abonament, la momentul încheierii contractului, utilizatorul optează, prin intermediul unei clauze contractuale, cu privire la una dintre aceste modalități de transmitere”*.

Același respondent a precizat că cea mai sigură modalitate de transmitere a notificării este includerea notificării în cadrul facturii de servicii și a formulat următoarele propuneri de modificare a art. 13 alin. (5)-(7), după cum urmează:

*„(5) Notificarea menționată la alin. (1) va fi transmisă abonaților prin scrisoare, factura de servicii, SMS, mesaj la adresa de poștă electronică însoțit de un SMS de avertizare cu privire la transmiterea notificării sau prin contul de client însoțit de un SMS și/sau mesaj la adresa de poștă electronică de avertizare cu privire la transmiterea notificării.*

*(6) În cazul în care notificarea privind intenția modificării unilaterale a contractului este transmisă abonaților pe suport de hârtie, dimensiunea suportului hârtie trebuie să fie cel puțin egală cu standardul A4, cu caractere de cel puțin 12p. Notificarea trebuie să fie separată de orice alt document, cu excepția cazului în care este comunicată prin factura de servicii.*

*(7) În cazul în care notificarea privind intenția modificării unilaterale a contractului este transmisă prin poștă electronică sau prin contul de client, fișierul electronic care conține notificarea prevăzută la alin. (1) trebuie să fie separat de orice alt fișier electronic și să poarte o denumire sugestivă, cu excepția cazului în care notificarea este comunicată prin factura de servicii.”*

- Un respondent a arătat că nu există niciun beneficiu real pentru această obligație, susținând că, chiar și în ipoteza în care ar exista clienți care nu pot accesa textul notificării, aceștia pot accesa serviciul de relații cu clienții pentru a afla conținutul notificării. Același respondent afirmă că nu dispune în prezent de tehnica necesară pentru a gestiona mai multe canale de transmitere a notificărilor, în funcție de opțiunile clienților, și că implementarea unui astfel de sistem ar fi oneroasă, iar beneficiile aduse utilizatorilor sunt discutabile. În acest context, propunerea respondentului este de a elimina obligația furnizorilor de a oferi clienților posibilitatea de a opta, prin intermediul unei clauze contractuale, pentru una dintre modalitățile de transmitere a notificării intenției de modificare a contractului.

- Un alt respondent a opinat în sensul eliminării faxului din modalitățile de transmitere a notificării intenției de modificare a contractului, întrucât utilizarea acestuia este din ce în ce mai rară.

Cu privire la modalitatea de transmitere a notificării intenției de modificare unilaterală a contractului, precizăm că intervenția Autorității a fost necesară ca urmare a multiplelor modificări contractuale operate de către furnizorii de servicii de comunicații electronice prezenți pe piața națională și, totodată, ca urmare a unui număr considerabil de reclamații care au fost formulate de către utilizatorii finali prin intermediul cărora aceștia au informat Autoritatea cu privire la diferite carențe care vizau procedura de notificare sau termenul de 30 de zile în care aceștia și-ar fi putut exercita dreptul de denunțare unilaterală a contractului, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri.

Autoritatea apreciază că prin manifestarea de voință expresă la încheierea contractului cu privire la modalitatea de transmitere a notificării intenției de modificare unilaterală a contractului, utilizatorul final va fi mai bine protejat în contextul operării unei modificări unilaterale de către furnizor, iar numărul situațiilor în care notificarea este transmisă printr-o modalitate care nu face posibilă recepționarea acesteia ar fi mult diminuat.

Totodată, Autoritatea consideră că notificarea privind intenția de modificare unilaterală a contractului trebuie să fie separată de orice document care ar putea fi transmis de către furnizor

utilizatorului final pentru a i se putea acorda atenția cuvenită acestui document, având în vedere faptul că efectele pe care le poate produce asupra contractului încheiat cu utilizatorul final pot fi semnificative sau chiar împovărătoare, spre exemplu atunci când modificarea unilaterală vizează aspecte tarifare. Astfel, transmiterea notificării odată cu factura de servicii emisă lunar, integrată în formatul facturii, ar prezenta riscul omiterii notificării transmise de către furnizor în situația în care costul emis pe factura respectivă ar fi același ca și în lunile anterioare.

Cu privire la obținerea, la momentul încheierii contractului – spre exemplu, printr-o bifă în cadrul acestuia – a consimțământului expres al utilizatorului final pentru una dintre modalitățile de transmitere a notificării intenției de modificare a contractului, Autoritatea apreciază că această modalitate este una facilă, care nu implică o procedură anevoioasă și nu este de natură a conduce la îngreunarea procesului de încheiere a contractului. Astfel, furnizorii pot include în contracte o modalitate de optare a utilizatorului similară celei prin intermediul căreia utilizatorul optează pentru modalitatea de transmitere a facturii sau pentru plafonul în roaming.

**Având în vedere motivele expuse anterior, Autoritatea respinge primele două observații și propuneri de modificare formulate de către cei doi respondenți.**

**Având în vedere că, în prezent, faxul este o modalitate foarte rar uzitată de furnizori pentru transmiterea către utilizatori a unor materiale imprimare, Autoritatea apreciază a fi oportună eliminarea modalității de notificare a utilizatorilor finali prin intermediul faxului și acceptă observația formulată de către respondent.**

## **VII. Modalitatea prin care utilizatorul final poate denunța contractul de servicii de comunicații electronice – Anexa nr. 3 la proiectul de decizie.**

- Un respondent a opinat în sensul menținerii, în continuare, a posibilității furnizorului de alegere a modalității în care utilizatorul final poate să denunțe contractul, întrucât furnizorul este cel care stabilește resursele interne abilitate pentru soluționarea acestui tip de solicitare. Furnizorul susține că, în ciuda faptului că modalitatea aleasă de utilizator pentru transmiterea denunțării ar fi cea mai facilă soluție, în practică există posibilitatea ca manifestarea intenției de denunțare a contractului să nu ajungă, în mod direct, la departamentele instruite în vederea soluționării cererii și interacțiunea furnizor-client să fie una deficitară.

- Cu privire la modalitatea de denunțare a contractului prin formularea cererii de portare/transfer în termen de 30 de zile, calculat de la data comunicării notificării, un respondent a afirmat că procesul de portare fiind unul standard, operatorii ar trebui să identifice care dintre cererile de portare au fost depuse de clienții notificați cu privire la intenția de modificare a contractului în termenul de 30 de zile de la primirea notificării și să nu aplice penalitățile prevăzute în contract pentru încetarea contractului anterior expirării perioadei minime contractuale. Respondentul a afirmat că acest proces, fiind unul manual, poate conduce la apariția unor erori. În acest context, respondentul a propus modificarea deciziei în sensul introducerii unei prevederi prin intermediul căreia utilizatorul care a formulat o cerere de portare în interiorul termenului de 30 de zile de la comunicarea notificării intenției de modificare unilaterală a contractului să fie obligat să solicite furnizorului donor, printr-o cerere separată, neaplicarea penalităților contractuale.

Cu privire la modalitatea prin care utilizatorul final poate denunța contractul de servicii ca urmare a primirii unei notificări care are ca obiect intenția de modificare a contractului, Autoritatea apreciază că utilizatorul final trebuie să beneficieze de dreptul de a denunța unilateral contractul în mod neîngrădit, furnizorul trebuind să pună la dispoziția utilizatorului final mai multe modalități de denunțare, care să fie facile și nerestrictive pentru utilizatorii finali. Prin alegerea de către furnizor a unei modalități prin care să se facă denunțarea, exercitarea dreptului de denunțare unilaterală, fără plata oricăror penalități sau despăgubiri, ar fi limitată și s-ar aduce atingere exercitării eficiente și efective a dreptului recunoscut utilizatorului final. Așadar, Autoritatea consideră că modalitățile enumerate în Anexa nr. 3 prin intermediul cărora utilizatorul final poate aduce la cunoștința furnizorului intenția sa de denunțare a contractului asigură exercitarea eficientă a dreptului de denunțare de către toate categoriile de utilizatori finali, indiferent de gradul de digitalizare a acestora. Spre exemplu, utilizatorii finali care nu au achiesat la soluțiile digitale existente pot fi informați, cu privire la modificarea unilaterală, prin intermediul unei scrisori și își pot exercita dreptul de denunțare, în mod similar, prin transmiterea unei scrisori sau prin depunerea

declarației de denunțare unilaterală în unitatea/unitățile în care furnizorul își desfășoară activitatea. În această situație, sarcina dovedirii faptului că scrisoarea a fost transmisă incumbă utilizatorului final.

Cu privire la solicitarea celui de-al doilea respondent, de a introduce o prevedere prin care utilizatorul să fie obligat să adreseze furnizorului donor o cerere separată de neaplicare a penalităților contractuale, considerăm că din momentul în care furnizorul donor a luat cunoștință de formularea cererii de portare, acesta este răspunzător pentru neaplicarea penalităților. Astfel, furnizorul donor trebuie să fie diligent și să se asigure că nu percepe în mod abuziv penalități și despăgubiri.

**Pentru motivele prezentate anterior, Autoritatea respinge observațiile și propunerile formulate de către cei doi respondenți și, pentru clarificarea obligației furnizorilor de a pune la dispoziția utilizatorilor finali mai multe modalități pentru a le da posibilitatea exercitării dreptului de denunțare unilaterală, completează prevederile art. 13 cu un nou alineat, alineatul (9):**

***„(9) Furnizorul este obligat să pună la dispoziția utilizatorilor finali următoarele modalități de denunțare a contractului de servicii ca urmare a primirii notificării intenției de modificare a contractului: apel telefonic la numărul indicat în notificare, scrisoare transmisă la adresa indicată în notificare, mesaj transmis la adresa de poștă electronică indicată în notificare, denunțare scrisă depusă în orice unitate în care furnizorul își desfășoară activitatea în permanență sau în mod obișnuit, cerere de portare/transfer formulată în termen de 30 de zile de la data comunicării notificării.”***

**VIII. Notificarea consumatorilor la atingerea unui cost suplimentar în valoare de 50 EUR sau 250 RON, fără TVA, care excedează valorii abonamentului – art. 14 din proiectul de decizie.**

- Un respondent propune eliminarea prevederilor art. 14 din proiectul de decizie, urmând ca oportunitatea unei astfel de măsuri să fie reanalizată la un moment viitor, cu luarea în calcul a circumstanțelor, necesităților și constrângerilor înregistrate la acel moment în piață. De asemenea, respondentul solicită, în cazul respingerii propunerii de eliminare a articolului, să fie stabilit un termen de implementare rezonabil, de cel puțin 8 luni, având în vedere gradul de încărcare înregistrat, în prezent, din perspectiva implementărilor în sistemele/platformele IT.

Așa cum a precizat și respondentul în observațiile sale, este vorba despre o nouă obligație de informare a consumatorilor de către furnizorii de servicii de acces la internet și de servicii de comunicații de voce, SMS, și MMS. Astfel cum a precizat Autoritatea și în Expunerea de motive la prezentul proiect de decizie, această măsură este prevăzută de dispozițiile art. 102 alin. (5) din Directiva (UE) 2018/1972 Directiva (UE) 2018/1972 în scopul de a spori transparența asupra controlului și costurilor în cazul utilizării serviciilor de acces la internet și de servicii de comunicații interpersonale destinate publicului, reprezentând o măsură de protejare a consumatorilor prin accesul la informații în timp util, având în vedere faptul că aceștia deseori nu sunt conștienți de costurile comportamentului lor în materie de consum sau au dificultăți în a estima cât timp au folosit serviciile de comunicații electronice sau ce volum de date au consumat în cadrul acestora. În același timp, în considerentul 266 din Codul European al Comunicațiilor, 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.”

Cu privire la efortul considerabil cu implementarea în sistemele informatice a acestei obligații, considerăm că, prin faptul că furnizorii au libertatea de a alege modalitatea de informare a utilizatorilor finali pe care o consideră cea mai eficientă din punctul de vedere al costurilor, informarea consumatorilor cu privire la atingerea unui cost în valoare de 50 EURO sau 250 RON, fără TVA, care excedează valorii abonamentului reprezintă un efort echilibrat în relația contractuală dintre cele două părți. Mai mult, prin echivalență precizăm că același principiu se aplică și în cazul informării utilizatorilor finali potrivit Regulamentului (UE) 2022/612 al Parlamentului și al Consiliului din 06 aprilie 2022 privind roamingul în rețele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii, tot în contextul unor cheltuieli suplimentare față de valoarea abonamentului.

**Având în vedere considerentele enunțate, ANCOM respinge solicitarea respondentului.**

Totodată, în urma analizării aspectelor legate de transparență în relația furnizorilor cu utilizatorii finali, ANCOM a remarcat faptul că obligația de informare cuprinsă de dispozițiile art. 14 alin. (1) din proiectul de decizie incumbă furnizorilor, potrivit art. 50<sup>2</sup> alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, și în privința 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 ei.

Pentru motivul evocat în paragraful anterior, ANCOM a completat prevederile art. 14 din proiectul de decizie cu un nou alineat, alineatul (4), având următorul conținut:

**„Prevederile prezentului articol se aplică 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.”**

**IX. Procedura privind acordarea despăgubirilor pentru nerespectarea prevederilor referitoare la transferul de la un furnizor la altul, respectiv pentru întârzieri imputabile furnizorilor în ceea ce privește nerespectarea programărilor stabilite în vederea instalării serviciului de acces la internet sau în vederea remedierii și restabilirii serviciului de acces la internet. – art. 15 din proiectul de decizie**

- Un respondent a formulat o observație cu privire la art. 15 alin. (4) și propune completarea textului în sensul clarificării faptului că despăgubirile sunt datorate atunci când întârzierile sunt cauzate de motive aflate sub controlul furnizorului.

**Cu privire la observația formulată, Autoritatea acceptă propunerea respondentului. Totodată, privitor la despăgubirile pe care furnizorii de acces la internet sunt obligați să le acorde utilizatorilor pentru nerespectarea programărilor stabilite vederea instalării serviciului de acces la internet sau în vederea remedierii și restabilirii serviciului de acces la internet, în urma unor clarificări primite din partea Comisiei Europene, s-a decis completarea textului art. 15 alin. (4) din proiectul de decizie întrucât aceste despăgubiri nu trebuie să acopere orice nerespectare a programărilor stabilite pentru instalare sau remediere/restabilire a serviciului de acces la internet, ci numai nerespectările programărilor care au fost stabilite ca urmare a inițierii unui proces de transfer de la un furnizor la altul.**

**Astfel, Autoritatea modifică prevederile art. 15 alin. (4), după cum urmează:**

***„(4) Furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix sunt obligați să acorde, la cerere, într-un mod facil și într-un termen scurt, despăgubiri pentru întârzieri imputabile furnizorilor în ceea ce privește nerespectarea programărilor stabilite în vederea instalării serviciului de acces la internet sau în vederea remedierii și restabilirii serviciului de acces la internet, operațiuni necesare a fi efectuate în contextul unui proces de transfer.”***

- Doi respondenți formulează o observație comună cu privire la termenul de solicitare a despăgubirilor de către utilizatorul final – art. 15 alin. (6), apreciind că acest termen nu ar trebui să depășească 30 de zile, acesta fiind termenul din practică pentru orice fel de reclamații/solicitări de despăgubire.

Referitor la reducerea termenului prevăzut de art. 15 alin. (6) din proiectul de decizie, în care persoanele îndreptățite pot transmite cereri de despăgubire, de la 60 de zile la 30 de zile, Autoritatea respinge această propunere, întrucât, deși, în principiu, un termen de 30 de zile de la data transferului ar putea fi suficient în situația în care utilizatorii cunosc această dată, în practică pot apărea situații în care, în cazul transferurilor efectuate fără consimțământul abonatului, utilizatorul să ia la cunoștință de acest lucru după un interval mai mare de timp (de exemplu, la data emiterii facturii de către noul furnizor). De aceea, ANCOM consideră că un termen mai mare, respectiv un termen de 60 de zile, constituie o măsură de protecție a utilizatorilor.

- Doi respondenți au formulat observații cu privire la valoarea despăgubirilor, după cum urmează: un respondent a formulat propunerea ca valoarea despăgubirilor să fie stabilită proporțional cu valoarea abonamentului și despăgubirile să fie acordate pentru zilele lucrătoare, nefiind așteptat ca operațiunile de instalare/remediere să aibă loc în zilele nelucrătoare. Mai exact, respondentul propune ca valoarea

despăgubirilor să fie calculată ca numărul zilelor lucrătoare de întârziere x valoarea abonamentului/30. Totodată, același respondent propune ca limita maximă a despăgubirilor care pot fi acordate să fie valoarea unui abonament.

Un alt respondent a susținut, în legătură cu valoarea despăgubirilor, că ar trebui să existe o metodologie care să se raporteze la valoarea ofertei comerciale achiziționate de către client. În acest sens, respondentul din urmă propune reformularea art. 15 alin. (7), după cum urmează:

*„Despăgubirile acordate de către furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix abonaților care au dreptul la despăgubiri se calculează proporțional cu taxa lunară de abonament și numărul zilelor prevăzute la art. 15 alin. (8).”*

Cu privire la observațiile formulate, Autoritatea învederează că, astfel cum reiese și din considerentul nr. 288 din Directiva (UE) 2018/1972 a Parlamentului European și a Consiliului de instituire a Codului european al comunicațiilor electronice (reformare), pentru a se garanta că trecerea de la un furnizor la altul are loc în termenele stabilite, furnizorii trebuie să acorde, ușor și în timp util, compensații utilizatorilor finali, atunci când un acord între un furnizor și un utilizator final nu este respectat.

Propunerile respondenților de a fixa valoarea despăgubirilor la suma rezultată în urma împărțirii valorii comerciale a serviciului achiziționat la numărul de zile din luna respectivă, înmulțindu-se cu numărul de zile pentru care se datorează despăgubirea, nu pot fi primite deoarece acest lucru ar echivala practic cu restituirea sumei corespondente contraprestației neexecutate. 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.

Așadar, suma stabilită cu titlu de despăgubire trebuie să fie de natură a acoperi prejudiciul cauzat utilizatorului final prin lipsa de folosință a serviciului. Mai mult decât atât, stabilirea unei sume unitare aplicabile pentru fiecare zi de întârziere este o măsură justă deoarece lipsa de folosință a serviciului de comunicații electronice nu are legătură cu valoarea unui abonament. Astfel, doi utilizatori cu planuri tarifare diferite pot fi prejudiciați în aceeași măsură prin lipsa de folosință a serviciilor. Prin stabilirea unor reguli de acordare a despăgubirilor unitare se asigură un tratament nediscriminatoriu în rândul utilizatorilor finali.

**Pentru motivele prezentate anterior, Autoritatea respinge observațiile formulate de către respondenți cu privire la modalitatea de stabilire a despăgubirilor.**

**În ceea ce privește limita maximă a despăgubirilor care pot fi acordate abonaților, având în vedere că propunerea de text formulată de către respondent nu mai conține o astfel de limită, Autoritatea își reconsideră poziția cu privire la limita maximă care poate fi acordată și, apreciind că eliminarea plafonării va încuraja un comportament diligent al furnizorilor implicați în procesul de transfer, în sensul limitării în timp a evenimentelor pentru care sunt datorate despăgubiri, modifică prevederile art. 15 alin. (7), după cum urmează:**

*„(7) Furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix acordă abonaților îndreptățiți potrivit alin. (2)-(4) despăgubiri în cuantum de 5 lei pentru fiecare zi de calcul.”*

**X. Informații de transparență privind informațiile despre serviciile de urgență – art. 17 din proiectul de decizie, precum și prevederile art. 22 pct. I lit. (I).**

- Un respondent a formulat o observație prin care a învederat Autorității faptul că, înțelegând nevoia informării publicului cu privire la informațiile despre serviciile de urgență, consideră că obligațiile de transparență sunt îndeplinite prin afișarea acestora în cadrul informațiilor contractuale, precum și în secțiunea dedicată de pe pagina de internet a furnizorilor. Totodată, în opinia respondentului, impunerea afișării informațiilor despre serviciile de urgență în toate documentele destinate utilizatorilor finali reprezintă o interpretare excesivă a noțiunii de transparență și a solicitat, în acest context, eliminarea integrală a dispozițiilor art. 17 din proiectul de decizie, precum și a prevederilor art. 22 pct. I lit. (I).

**Cu privire la această propunere, Autoritatea acceptă parțial observația, în sensul în care prevederile art. 22 pct. I lit. (I) au fost eliminate, iar dispozițiile art. 17 alin. (1) au fost reformulate prin**



simplificarea informațiilor necesar a fi puse la dispoziția utilizatorilor și prin diminuarea sferei documentelor în care este necesar să apară acestea, după cum urmează:

**„(1) Furnizorii de servicii de comunicații de voce 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, în urma operării modificării la nivelul art. 17 alin. (1) și eliminării art. 22 pct. I lit.(I), a fost modificat corespunzător și pct. 19 din Anexa nr. 1, lit. A, Secțiunea I, după cum urmează:

**„19. informații privind 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, cu respectarea, în cazul persoanelor cu dizabilități, a dispozițiilor art. 17 alin. (2).”**

#### **XI. Termenul de introducere în Veritel a ofertelor comerciale lansate sau a celor modificate – art. 18 din proiectul de decizie.**

- Cu privire la termenul de introducere în Veritel a ofertelor comerciale lansate sau a celor modificate, un respondent a solicitat Autorității reconsiderarea poziției cu privire la termenul de actualizare a ofertelor în aplicația Veritel, prin extinderea acestuia de la 2 la 4 zile lucrătoare, întrucât procesul comercial de lansare a ofertelor nu permite introducerea lor în aplicație anterior intrării în vigoare, această acțiune având loc întotdeauna post lansare.

Având în vedere că mecanismul informării publicului prin intermediul aplicației on-line veritel.ro pusă la dispoziția furnizorilor de către ANCOM este unul utilizat constant în ultimii ani de către furnizorii de acces la internet, de servicii de comunicații de voce, SMS, MMS în cazul lansării ofertelor comerciale sau a modificărilor aduse unor oferte comerciale, ANCOM consideră că termenul actual de 2 zile lucrătoare este suficient pentru a introduce în mod complet și corect în baza de date a aplicației veritel.ro informațiile corespunzătoare planurilor tarifare pentru serviciile de telefonie fixă, telefonie mobilă și acces la internet și pentru acest motiv **respinge observația formulată de către respondent.**

#### **XII. Procedura de punere la dispoziția utilizatorilor finali a facturilor detaliate – art. 21 din proiectul de decizie**

- Un respondent a transmis Autorității că eliberarea gratuită a facturilor prin modalitatea indicată de către abonați ar îngreuna eforturile depuse în vederea accelerării procesului de digitalizare și ar genera costuri financiare însemnate pentru tipărire, implicuire și transport. Respondentul consideră că scopul prevederii este atins și interesele utilizatorului final sunt protejate în condițiile în care furnizorul oferă o modalitate gratuită de eliberare a facturii detaliate. În sensul celor menționate anterior, respondentul propune modificarea prevederilor art. 21, după cum urmează:

*„Facturile detaliate se eliberează la cererea abonaților prin punerea la dispoziție de către furnizor a unei modalități gratuite de intrare în posesie a facturilor, indiferent de calitatea de persoană fizică sau juridică a abonatului și de modalitatea de plată a serviciilor, în termen de 3 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii.”*

- Un alt respondent a învederat Autorității că emiterea pe suport de hârtie a facturilor detaliate presupune un cost semnificativ din cauza numărului mare de pagini și a serviciilor poștale și a solicitat Autorității ca doar facturile emise în format electronic să fie transmise gratuit. Totodată, respondentul a precizat faptul că termenul de 3 zile lucrătoare pentru transmiterea facturilor în format letric ar fi extrem de scurt, având în vedere că este necesară transmiterea prin intermediul unui serviciu poștal.

- Un ultim respondent a invocat, cu privire la modalitatea gratuită de punere la dispoziție a facturilor detaliate, asemenea primilor respondenți, costurile mari care ar fi generate cu transmiterea facturii

detaliate în format letric. Respondentul apreciază că o astfel de măsură ar conduce la majorări tarifare și solicită modificarea art. 21, după cum urmează:

*„Facturile detaliate se eliberează la cererea abonaților, în mod gratuit, indiferent de calitatea de persoană fizică sau juridică a abonatului și de modalitatea de plată a serviciilor, în termen de 3 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii.”*

**Având în vedere observațiile și propunerile formulate de către cei trei respondenți, Autoritatea înțelege că transmiterea facturii detaliate, în format letric, în mod gratuit ar conduce la o creștere a costurilor furnizorilor. Totodată, Autoritatea apreciază că este esențial ca factura detaliată să fie transmisă utilizatorului final prin intermediul modalității indicate de către acesta, deoarece în acest fel utilizatorul poate intra cu certitudine în posesia facturii.**

**În considerarea observațiilor formulate, Autoritatea elimină obligația furnizorilor de a transmite factura detaliată în format letric în mod gratuit și modifică textul art. 21, după cum urmează:**

*„Art. 21. – (1) Facturile detaliate se eliberează la cererea abonaților și prin modalitatea indicată de către aceștia, indiferent de calitatea de persoană fizică sau juridică a abonatului și de modalitatea de plată a serviciilor, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii.*

*(2) Furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) sunt obligați să pună la dispoziția utilizatorilor finali facturile detaliate în format letric, prin transmiterea unei scrisori, sau în format electronic, la adresa de poștă electronică sau în contul de client, asigurând cel puțin o modalitate gratuită de transmitere a facturii detaliate.”*

### **XIII. Conținutul facturii detaliate – art. 22 alin. (1) pct. I lit. j) și pct. II lit. h) din proiectul de decizie**

Un respondent a formulat o observație cu privire la informațiile prevăzute la art. 22 alin. (1) pct. I lit. j) și pct. II lit. h) care trebuie să fie incluse în facturile detaliate, învederând Autorității faptul că prin intermediul acestor prevederi se dorește implementarea art. 84 alin. (5) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, cu modificările și completările ulterioare.

Respondentul consideră că prin informațiile menționate anterior care trebuie să se regăsească în factura detaliată se instituie un cadru care excedează Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011, prevăzându-se, în mod concret, obligativitatea de a se oferi informații cu privire la conținutul facturii detaliate, respectiv cu privire la informațiile minime stabilite de ANCOM ca trebuind să fie incluse în factura detaliată.

În considerarea celor prezentate în observația formulată, respondentul propune reformularea art. 22 alin. (1) pct. I lit. j) și pct. II lit. h), după cum urmează :

*„un număr de telefon și o adresa de poștă electronică dedicată în cazul în care consumatorul vrea să solicite informații suplimentare față de cele incluse în factura detaliată, serviciul urmând a fi furnizat în mod gratuit sau la un tarif rezonabil, aprobat de ANCOM ;”*

Referitor la observația formulată de către respondent, Autoritatea dorește să clarifice situația descrisă de către respondent, după cum urmează:

Potrivit art. 84 alin. (5) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 invocat de respondent ca temei al obligației din proiectul de decizie, *„consumatorilor le pot fi oferite **informații suplimentare față de cele stabilite potrivit alin. (4)**, în mod gratuit sau la un tarif rezonabil, aprobat în prealabil de ANCOM”*. Însă, potrivit prevederilor art. 22 alin. (1) pct. I lit. j) și pct. II lit. h) din proiect, factura detaliată trebuie să conțină un număr de telefon prin care utilizatorul poate solicita **informații suplimentare cu privire la factura detaliată**. Astfel, prin această prevedere se dorește ca utilizatorul să poată primi punctual informații lămuritoare (clarificări) cu privire la anumite aspecte din conținutul facturii detaliate, nu informații suplimentare celor stabilite de ANCOM ca făcând parte din factura detaliată. Mai mult decât atât, această prevedere există în prezent, în Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015, în aceeași formă și Autoritatea nu are cunoștință de existența unor situații practice ivite care să genereze costuri suplimentare furnizorilor.

**Având în vedere motivele invocate anterior, Autoritatea respinge observația și propunerea de reformulare a respondentului.**

#### **XIV. Denunțarea parțială și unilaterală a contractului**

- Un respondent învederează Autorității faptul că a omis includerea, în rândul obligațiilor furnizorilor, a posibilității de denunțare parțială și unilaterală a contractului, atunci când un contract încheiat cu un furnizor are ca obiect mai multe servicii de comunicații electronice.

Cu privire la această observație, ANCOM precizează că, în cazul consumatorilor și utilizatorilor finali microîntreprinderi, întreprinderi mici și organizații non-profit care urmează să încheie un contract sub forma unui pachet de servicii, obligația de informare se regăsește în legislația din domeniul comunicațiilor electronice prin intermediul dispozițiilor art. 50<sup>3</sup> alin. (1) lit. c), alin. (4) lit. c) și alin. (6), art. 51 alin. (4) lit. c) și art. 59<sup>9</sup> din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, în linie cu dispozițiile referitoare la pachete din Codul European al Comunicațiilor.

**În considerarea acestor argumente, ANCOM respinge observația respondentului.**

#### **XV. Termenul de intrare în vigoare a obligațiilor impuse prin proiect**

Doi respondenți au formulat observații în sensul prevederii unui termen de intrare în vigoare a prezentului proiect de decizie de 6, respectiv 8 luni de la data publicării în Monitorul Oficial.

Referitor la solicitarea celor doi respondenți, Autoritatea învederează că 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. Totodată, cu privire la măsurile noi propuse prin prezentul proiect de decizie, având în vedere că acestea sunt menite pentru a se asigura o protecție sporită utilizatorilor serviciilor de comunicații electronice, **Autoritatea nu poate da curs propunerii respondenților de a amâna intrarea în vigoare a deciziei.**