

ANCOM

Autoritatea Națională pentru Administrare
și Reglementare în Comunicații

Monitorizarea respectării prevederilor Regulamentului (EU) 2015/2120 privind accesul la internetul deschis

1 mai 2018 – 30 aprilie 2019



Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) este instituția care protejează interesele utilizatorilor de comunicații din România, prin promovarea concurenței pe piața de comunicații, administrarea resurselor limitate, încurajarea investițiilor eficiente în infrastructură și a inovației. Pentru mai multe detalii despre activitatea ANCOM vizitați www.ancom.org.ro, www.portabilitate.ro și www.veritel.ro. Pentru a testa și monitoriza calitatea serviciului de internet, accesați www.netograf.ro

Reproducerea integrală sau parțială a conținutului acestui document este permisă în condițiile în care materialul reprodus sau citat va fi prezentat ca provenind din documentul realizat de Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații „Monitorizarea respectării prevederilor regulamentului (EU) 2015/2120 privind accesul la internetul deschis (01 mai 2018 – 30 aprilie 2019)” sau însoțit de una din următoarele specificări:

- Sursa: „Monitorizarea respectării prevederilor regulamentului (EU) 2015/2120 privind accesul la internetul deschis (01 mai 2018 – 30 aprilie 2019)” document realizat de Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații;
- Sursa: Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații;
- Sursa: ANCOM;
- O formulare clară cu același sens ca cele de mai sus.

CUPRINS

1. Context general	1
1.1. Cadrul legislativ	1
1.2. Implicații la nivel instituțional ale Regulamentului (UE) 2015/2120.....	2
1.3. Organizarea la nivel intern.....	3
1.4. Organizarea la nivel extern	3
2. Monitorizarea obligațiilor	4
2.1. Practici comerciale	4
2.2. Managementul traficului.....	5
2.3. Transparența în contractele încheiate cu utilizatorii finali.....	6
3. Măsurile referitoare la transparența pentru asigurarea accesului la internetul deschis.....	7
3.1. Viteza de transfer al datelor	8
3.2. Instrumentul certificat de monitorizare – Netograf	9
3.3. Modalitățile prin care se asigură transparența informațiilor referitoare la calitatea serviciului de acces la internet.....	11
4. Raport cu privire la calitatea serviciului de acces la internet	12
4.1. Calitatea serviciului de acces la internet furnizat prin rețele fixe.....	12
4.2. Calitatea serviciului de acces la internet furnizat prin rețele mobile.....	13
5. Proceduri transparente, simple și eficiente pentru rezolvarea reclamațiilor	14
6. Sancțiuni	15

1. Context general

1.1. Cadrul legislativ

În ceea ce privește accesul la internetul deschis, în perioada de referință nu au existat schimbări majore ale legislației aplicabile, aceleași acte normative reglementând acest subiect. Astfel, cadrul legislativ din România este reprezentat de Regulamentul (UE) 2015/2120¹ (denumit în continuare *Regulament*), precum și de legislația secundară elaborată de ANCOM, referitoare la stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți², precum și la transparența anumitor informații pe care furnizorii au obligația de a le pune la dispoziția utilizatorilor finali³.

De asemenea, acesta este completat de transpunerea națională a obligațiilor de transparență referitoare la practicile de management al traficului prevăzute de Directiva privind Serviciul Universal, realizată prin dispozițiile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 140/2012⁴, cu modificările și completările ulterioare.

Cu toate acestea, au existat schimbări în conținutul obligațiilor prevăzute de legislația menționată anterior, ținând cont de faptul că, începând cu data de 01 mai 2018 au intrat în vigoare totalitatea obligațiilor prevăzute de Decizia președintelui ANCOM nr. 1112/2017⁵ în sarcina furnizorilor de servicii de acces la internet.

Astfel, începând cu data de 01 mai 2018, furnizorii de servicii de acces la internet au obligația de a publica pe propria pagină de internet anumite informații ce țin de vitezele aferente serviciului de acces la internet fix și mobil, incumbându-le totodată și obligații ce țin de aplicația dezvoltată de ANCOM, considerată mecanism de monitorizare certificat în sensul Regulamentului (UE) nr. 2015/2120, cu ajutorul căreia pot fi măsurați anumiți parametri tehnici ai serviciului de acces la internet: viteza de transfer al datelor (download și de upload), întârzierea de transfer al datelor, variația întârzierii de transfer și rata pierderii de pachete.

Informațiile pe care furnizorii de servicii de acces la internet furnizat atât prin rețele fixe, cât și mobile trebuie să le publice pe propria pagină de internet în scopul unei mai bune informări a utilizatorilor finali se referă la vitezele prevăzute de Regulament pentru serviciul de acces la internet oferit, dar și la remediile la care consumatorii au dreptul în cazul constatării unor diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate, între performanța reală a serviciului de acces la internet în ceea ce privește viteza sau alți parametri de calitate a

¹ Regulamentul (EU) 2120/2015 de stabilire a unor măsuri privind accesul la internetul deschis și de modificare a Directivei 2002/22/CE privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații și a Regulamentului (UE) nr. 531/2012 privind roaming-ul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii;

² Decizia președintelui ANCOM nr. 1112/2017 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți, cu modificările și completările ulterioare;

³ Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015 privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali, cu modificările și completările ulterioare;

⁴ Varianta consolidată a Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice poate fi consultată la următoarea adresă: http://www.ancom.org.ro/uploads/links_files/O_U_G_Nr_111_2011.pdf;

⁵ Publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 41 din 17 ianuarie 2018;

serviciului și performanța indicată în contract, precum și la procedura de măsurare a vitezelor pe care aceștia trebuie să o urmeze pentru a obține aceste remedii.

În ceea ce privește instrumentul de măsurare a calității serviciului de acces la internet certificat de ANCOM – Netograf –, furnizorii de servicii de acces la internet au obligația de a publica pe propria pagină principală de internet un link direct către acesta, precum și de a nu taxa, deduce din traficul aferent planului tarifar, limita sau bloca traficul de date consumat de utilizatorii finali dinspre și înspre aplicația interactivă Netograf.

Conform prevederilor art. 5 alin. (1) din Regulament, ANCOM „*monitorizează îndeaproape și asigură respectarea articolelor 3 și 4*” și „*publică rapoarte anuale cu privire la monitorizare și constatările lor*”. Prezentul raport se referă la perioada cuprinsă între 01 mai 2018 și 30 aprilie 2019.

1.2. Implicații la nivel instituțional ale Regulamentului (UE) 2015/2120

Mai multe autorități naționale asigură monitorizarea și supervizarea aplicării prevederilor Regulamentului.

ANCOM este principala autoritate responsabilă cu monitorizarea și asigurarea implementării prevederilor Regulamentului, având posibilitatea de a verifica modul de conformare a furnizorilor de servicii de acces la internet (denumiți în continuare *furnizori*) cu majoritatea prevederilor. Acestea sunt atribuții noi pe care ANCOM le-a primit în domeniul neutralității internetului.

Nu a fost necesară nicio modificare a legislației pentru ca ANCOM să primească și să-și poată exercita aceste noi atribuții întrucât legislația necesară conținea deja prevederile necesare în acest sens.

Împreună cu ANCOM, alte două autorități naționale sunt implicate în asigurarea respectării prevederilor Regulamentului:

- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului (denumită în continuare *ANPC*) este autoritatea care poate aplica sancțiuni în cazul nerespectării clauzelor contractuale.

Din anul 2010, ANCOM are încheiat un protocol de colaborare cu ANPC care stabilește în detaliu modul în care cele două autorități colaborează, în special pentru rezolvarea eficientă a plângerilor primite de la consumatori.

- Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (denumită în continuare *ANSPDCP*) este singura autoritate responsabilă cu monitorizarea modului în care furnizorii de servicii de acces la internet respectă prevederile din legislația referitoare la protecția datelor cu caracter personal, putând verifica inclusiv modul în care sunt aplicate obligațiile prevăzute de dispozițiile art. 3 alin. (4) din Regulament.

ANCOM nu are niciun fel de competențe referitoare la verificarea posibilelor încălcări ale obligațiilor privind protecția datelor cu caracter personal.

Între ANCOM și ANSPDCP nu este încheiat un protocol de colaborare, dar, conform legislației din România, orice autoritate care primește o reclamație pentru care nu are competențe de rezolvare, este obligată să o trimită autorității competente în termen de 5 zile.

1.3. Organizarea la nivel intern

În ANCOM nu există un serviciu/departament sau echipă care să se ocupe exclusiv de activitățile referitoare la asigurarea accesului la internetul deschis. Activitățile de monitorizare și asigurare a conformității cu prevederile Regulamentului sunt îndeplinite, în paralel cu activitățile curente, de către persoane din diferite compartimente acoperind aspecte tehnice, economice și juridice.

1.4. Organizarea la nivel extern

La nivel național, ANCOM a organizat mai multe întâlniri (atât individuale, cât și colective) cu actorii din piață pentru a clarifica diverse aspecte referitoare la modul de aplicare a prevederilor stabilite prin Regulament, inclusiv aspecte menționate în Ghidul OAREC⁶ privind implementarea de către autoritățile naționale de reglementare a regulilor europene privind accesul la un internet deschis (denumit în continuare *Ghidul OAREC*). Temele abordate în cadrul acestor întâlniri au vizat: procedura de evaluare a calității, respectiv de constatare a discrepanțelor între vitezele specificate în contract și cele obținute în urma măsurărilor, definirea în contracte a vitezelor stabilite prin Regulament, considerentele avute în vedere de furnizori la stabilirea (asumarea) valorilor acestora, precum și practici de management al traficului. Discuțiile cu furnizorii de servicii de acces la internet au relevat abordări diferite ale aspectelor analizate, astfel că nu ne putem referi la o abordare comună în ceea ce privește definirea vitezelor ori interpretarea sintagmei „diferență semnificativă și permanentă sau care se repetă la intervale regulate” din cadrul Regulamentului.

La nivel internațional, ANCOM a fost parte a colectivului de redactare a Ghidului OAREC contribuind la o aplicare cât mai coerentă a Regulamentului la nivelul țărilor membre ale Uniunii Europene, ținând cont în același timp și de specificul legislației naționale. Totodată, ANCOM participă în cadrul grupului de experți din cadrul OAREC care se ocupă cu probleme referitoare la accesul la internetul deschis, fiind în continuare parte a colectivului de redactare ce lucrează la actualizarea Ghidului OAREC.

⁶ Varianta integrală în limba engleză este disponibilă la https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/6160-berec-guidelines-on-the-implementation-by-national-regulators-of-european-net-neutrality-rules;

2. Monitorizarea obligațiilor

ANCOM s-a concentrat în principal pe analiza reclamațiilor primite cu privire la prevederile Regulamentului și, acolo unde a fost cazul, cereri de informații au fost trimise către furnizorii de servicii de acces la internet. În perioada de referință, ANCOM a primit aproximativ 70 reclamații cu privire la performanțele serviciului de acces la internet, atât fix cât și mobil, iar majoritatea au fost clarificate prin oferirea unor explicații referitoare la prevederile contractuale și legale aplicabile sau au fost soluționate direct de către furnizori. În unele cazuri, pentru soluționarea pe cale amiabilă a situațiilor reclamate, furnizorii au acceptat chiar și rezilierea contractelor încheiate cu utilizatorii finali, fără perceperea unor penalități pentru rezilierea anticipată a contractului, ținând cont de faptul că abonații se aflau încă în interiorul perioadei contractuale inițiale.

De asemenea, a fost organizată o campanie de control cu scopul de a analiza modul în care sunt reflectate, în contractele încheiate de principalii furnizori din România, informațiile prevăzute de dispozițiile art. 4 alin. (1) para. (1) lit. a)-e) din Regulamentul (UE) nr. 2015/2120. Mai multe detalii cu privire la acest demers sunt prezentate la pct. 2.3.

2.1. Practici comerciale

În perioada de referință, ANCOM a continuat monitorizarea practicilor comerciale din piața de telecomunicații. În ceea ce privește serviciile de tip zero-rating au fost identificate, în principal, următoarele tipuri de servicii:

- streaming de muzică și video;
- social media;
- mesagerie instant (incluzând voce și video);
- servicii de email;
- hărți;
- servicii de cloud;
- aplicații folosite pentru controlul costurilor, pentru a adăuga credit pe cartele preplătite sau pentru a adăuga/șterge (extra)opțiuni.

Din informațiile publice disponibile pe site-urile furnizorilor și din informațiile oferite de aceștia ca urmare a solicitărilor de informații transmise de către ANCOM, au fost identificate următoarele practici:

- Pentru încheierea unui contract nou sau reînnoirea celui existent pe o perioadă de 12/24 de luni, Telekom Romania Mobile Communications oferă ca bonus acces nelimitat la internet la viteze de până la 1,5 Mbps pentru conținutul de tip video și la viteze de până la 150 Mbps pentru orice alt tip de conținut. Astfel, calitatea conținutului video este limitată la maximum 480p. Nu există înțelegeri contractuale între furnizorul de servicii de acces la internet și cei de servicii de conținut și aplicații. Clientul poate cu ușurință activa sau dezactiva bonusul (caz în care planul tarifar devine unul clasic, cu o anumită cantitate de trafic inclusă), ori de câte ori dorește pe parcursul duratei contractuale. Cu bonusul activat, traficul este gratuit atât

la nivel național, cât și în roaming în Spațiul Economic European (în limita politicii de utilizare rezonabilă reglementată), atât prin intermediul direct al dispozitivului mobil, cât și prin intermediul funcționalității de *tethering*.

- Vodafone Romania oferă trafic gratuit către anumite categorii de aplicații. Fiecare categorie (de exemplu, social media, conținut video, conținut audio, hărți, email) este deschisă și orice furnizor de servicii de conținut sau aplicații poate solicita includerea în mod gratuit, în baza unor acorduri comerciale și cu respectarea unor condiții prezentate pe site-ul furnizorului. Furnizorul de servicii de conținut și aplicații trebuie să furnizeze unele informații precum IP-urile serverelor pe care funcționează serviciul sau mediile de stocare pentru a permite furnizorului de servicii de acces la internet să identifice traficul specific. Traficul aplicațiilor incluse în categoriile specifice este gratuit atât la nivel național, cât și în roaming în Spațiul Economic European (în limita politicii de utilizare rezonabilă reglementată), atât prin intermediul direct al dispozitivului mobil, cât și prin intermediul funcționalității de *tethering*.

- Orange Romania oferă trafic gratuit pentru o serie de aplicații din diferite categorii de aplicații. Traficul către respectivele aplicații este gratuit atât la nivel național, cât și în roaming în Spațiul Economic European (în limita politicii de utilizare rezonabilă reglementată).

În urma investigației detaliate în cazul ofertelor Telekom Romania Mobile Communications S.A., ANCOM a constatat încălcarea de către aceasta a dispozițiilor art. 3 alin. (3) para. (1) și (3) din Regulamentul UE nr. 2015/2120 și a dispus eliminarea tratamentului discriminatoriu al traficului aplicat în cazul conținutului de tip video-streaming în raport cu celelalte categorii de trafic. Furnizorul a atacat în instanță decizia ANCOM, cerând atât suspendarea, cât și anularea acesteia. În prima instanță, Curtea de Apel București a decis suspendarea deciziei ANCOM până la o pronunțare a instanțelor în legătură cu anularea acesteia. ANCOM a făcut recurs împotriva sentinței Curții de Apel. Atât apelul împotriva deciziei de suspendare, cât și procesul în privința anulării deciziei ANCOM sunt în desfășurare.

În ceea ce privește ofertele celorlalți furnizori, având în vedere faptul că Regulamentul nu interzice în mod expres furnizarea unor de astfel de oferte, ANCOM a solicitat informații suplimentare și continuă să monitorizeze evoluția acestora, în perioada de referință neexistând suficiente indicii de încălcări ale legislației încât să fie necesară o intervenție a Autorității.

2.2. Managementul traficului

În scopul monitorizării practicilor de management al traficului utilizate/aplicate de furnizorii de servicii de acces la internet, ANCOM a urmărit cu atenție plângerile primite de la utilizatorii finali susceptibile a fi cauzate de practici specifice.

În perioada de referință, ANCOM a fost sesizată cu privire la două aspecte ce vizează aceste practici.

Primul aspect face referire la o posibilă limitare (în anumite condiții) de către furnizorul serviciului de acces la internet a vitezei de descărcare la 2Mbps, în cazul utilizatorilor aflați în roaming (Republica Cehă și Republica Croația). Însă, ca urmare a investigațiilor întreprinse de

ANCOM, și ținând cont de cele susținute de către furnizorul în cauză, nu au fost identificate aspecte care să susțină/confirmă aplicarea acestor practici de către furnizor.

Cel de-al doilea aspect se referă la nefuncționarea unui serviciu (contractat în scopul creșterii nivelului de semnal) din cauza unei posibile blocări de către furnizorul de servicii de acces la internet a unor porturi. În urma investigațiilor realizate în acest caz, ANCOM a constatat această sesizare ca fiind nejustificată, întrucât în acest caz a fost vorba de o configurare greșită a unui echipament de rutare, și, în plus, funcționarea serviciului în cauză era condiționată de folosirea simultană de către un număr limitat de utilizatori, ori în acest caz, fusese depășit cu mult acest număr.

2.3. Transparența în contractele încheiate cu utilizatorii finali

În a doua jumătate a anului 2018, ANCOM a demarat o campanie de control care a vizat analiza contractelor care includ servicii de acces la internet prin rețelele fixe și mobile, încheiate cu utilizatorii finali de către principalii furnizori de servicii de acces la internet. În acest scop, au fost analizate contractele ridicate de ANCOM de la principalii furnizori de servicii de acces la internet, din perspectiva respectării dispozițiilor art. 4 alin. (1) para. (1) lit. a)-e) din Regulamentul (UE) nr. 2015/2120.

În urma încheierii acestei acțiuni a rezultat că, în principiu, în contractele analizate de ANCOM se regăsesc informații generale cu privire la aspectele reglementate de dispozițiile art. 4 alin. (1) para. (1) lit. a)-c) din Regulament.

O informare incompletă a fost însă observată în ceea ce privește vitezele serviciului de acces la internet prin rețele fixe, dar și mobile, care trebuie să se regăsească în contracte potrivit dispozițiilor art. 4 alin. (1) para. (1) lit. d) din Regulamentul (UE) nr. 2015/2120. Astfel, în contractele ridicate de ANCOM existau informații cu privire la vitezele pe care un utilizator poate să le atingă, însă procedura pe care consumatorul trebuie să o urmeze pentru a măsura vitezele incluse în contract și pentru a obține remediile prevăzute de dreptul național nu a fost inclusă de majoritatea furnizorilor analizați. O altă informație doar parțial reflectată în contractele analizate de ANCOM au fost explicațiile referitoare la remediile de care dispun consumatorii în temeiul dreptului național în cazul în care constată diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate între performanța reală a serviciului de acces la internet în ceea ce privește viteza sau alți parametri de calitate a serviciului și performanța indicată în contract, rezilierea fiind un remediu ale cărui condiții nu au fost stabilite de furnizori.

Campania de control se va finaliza cu impunerea unor măsuri de remediere a încălcărilor constatate, astfel încât să se asigure conformarea furnizorilor cu obligațiile de transparență ce le revin. Pentru a veni în sprijinul furnizorilor, în scopul respectării obligațiilor cuprinse în art. 4 alin. (1) para. (1) lit. (d) din Regulament, ANCOM și-a propus elaborarea unui ghid care să ofere o înțelegere cât mai unitară a modului de implementare a prevederilor acestui articol. Ghidul va fi disponibil până la sfârșitul anului în curs și va cuprinde, printre altele, informații referitoare la modul de măsurare a vitezei, condițiile care trebuie îndeplinite atunci când se

efectuează măsurătorile de către abonați, instrumentul de măsurare a calității serviciului de acces la internet etc.

În perioada de referință, ANCOM a elaborat o variantă a acestui document, care a fost adus la cunoștința furnizorilor, aceștia având posibilitatea transmiterii de observații.

3. Măsurile referitoare la transparență pentru asigurarea accesului la internetul deschis

Având în vedere prevederile Regulamentului și ale Ghidului OAREC, care subliniază importanța asigurării transparenței, esențială în evaluarea de către utilizatorii finali a performanței realizate de furnizori, ANCOM a emis Decizia președintelui nr. 1112/2017, o parte dintre dispozițiile acesteia intrând în vigoare începând cu data de 01 mai 2018.

Decizia are ca obiect stabilirea unui set relevant de indicatori de calitate (tehnici și administrativi) pentru furnizarea serviciului de acces la internet, din punctul de vedere al utilizatorului final, a unor definiții și metode de măsurare pentru setul relevant de indicatori, impunerea în sarcina furnizorilor a obligațiilor de publicare a parametrilor de calitate și de includere a acestora în contractele încheiate cu utilizatorii finali. Decizia nu își propune impunerea unor valori țintă pentru acești parametri. Valoarea asumată a parametrilor (nivelul de calitate) este stabilită de către furnizori prin contractul privind furnizarea serviciului de acces la internet încheiat cu utilizatorul final, indiferent de modalitatea de plată a serviciului (în avans – cartele preplătite - sau ulterior – abonamente).

Indicatorii de calitate administrativi stabiliți prin Decizia nr. 1112/2017 sunt următorii:

- termenul de furnizare a serviciului de acces la internet;
- frecvența reclamațiilor utilizatorului final;
- frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente;
- frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării;
- termenul de remediere a deranjamentelor;
- termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente.

Indicatorii tehnici stabiliți în cadrul aceleiași decizii sunt:

- viteza de transfer al datelor;
- întârzierea de transfer al pachetelor de date;
- variația întârzierii de transfer al pachetelor de date;
- rata pierderii de pachete de date.

În cuprinsul deciziei, ANCOM a definit parametrii tehnici de calitate prevăzuți în Regulament, fără a interveni asupra altor aspecte referitoare la acești parametri. Definirea parametrilor s-a realizat în linii mari tocmai pentru a nu limita/condiționa furnizorii. Astfel, ANCOM își propune

să monitorizeze îndeaproape implementarea prevederilor Regulamentului de către furnizori și să intervină ulterior, dacă este cazul. Totodată, Decizia nr. 1112/2017 stabilește și parametrii de calitate măsurați de utilizatorii finali, astfel încât aceștia să poată monitoriza și evalua calitatea serviciului contractat.

3.1. Viteza de transfer al datelor

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

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

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

- *Viteza minimă de transfer al datelor* reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în accesarea serviciului potrivit prevederilor contractului sau ale condițiilor generale, după caz. În principiu, viteza reală, experimentată de utilizatorul final, nu trebuie să fie mai mică decât viteza minimă de transfer al datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului.
- *Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal* reprezintă rata de transmitere a datelor, pe care un utilizator final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită.
- *Viteza maximă de transfer al datelor* reprezintă rata de transmitere a datelor, pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp definit.
- *Viteza promovată de transfer al datelor* reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor nu trebuie să depășească viteza maximă de transfer al datelor.

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

- *Viteza maximă estimată de transfer al datelor* reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Această viteză va fi specificată separat, pe tip de tehnologii de rețea.
- *Viteza promovată de transfer al datelor* reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor nu trebuie să depășească viteza maximă estimată de transfer al datelor.

În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, parametrii de calitate tehnici vor fi însoțiți de următoarele informații asociate:

- descrierea condițiilor în care se pot obține: viteza minimă de transfer al datelor, viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal și viteza maximă de transfer al datelor, în cazul serviciilor de acces la internet prin rețele fixe;
- descrierea metodologiei de determinare a vitezei maxime estimate de transfer al datelor și a factorilor care influențează obținerea vitezei maxime estimate de transfer al datelor, în cazul serviciilor de acces la internet prin rețele mobile.

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

Calitatea unui serviciu de acces la internet nu trebuie evaluată doar în funcție de viteza de transfer. Întârzierea de transfer al pachetelor, variația întârzierii de transfer (jitter-ul) și rata pierderii de pachete sunt parametri care, asociați cu viteza de transfer, pot crea o imagine completă și exactă a calității serviciului de acces la internet. ANCOM nu a impus în sarcina furnizorilor obligația de publicare a acestor trei parametri de calitate și de includere a acestora în contractele încheiate cu utilizatorii finali. Cu toate acestea, decizia definește acești parametri și aplicația ANCOM îi va măsura. Astfel, utilizatorii finali obțin informații relevante, complete, comparabile și ușor accesibile cu privire la calitatea serviciilor de acces la internet.

3.2. Instrumentul certificat de monitorizare – Netograf

La sfârșitul anului 2014, ANCOM a pus la dispoziția celor interesați Netograf.ro, o aplicație online unde utilizatorii de servicii de acces la internet pot evalua performanța realizată de furnizori din punct de vedere al parametrilor tehnici de calitate, precum și evoluția acesteia în timp, respectiv îmbunătățirea sau degradarea calității serviciului de acces la internet oferit. Aplicația este accesibilă pe www.netograf.ro.

Prin intermediul aplicației, utilizatorii de servicii de acces la internet pot măsura parametrii cum ar fi viteza download de transfer al datelor, viteza upload de transfer al datelor, întârzierea de transfer, variația întârzierii de transfer și rata pierderii de pachete.

Înainte de efectuarea unui test, utilizatorului îi sunt prezentate o serie de câmpuri informative (adresa IP, locația detectată, informații privind terminalul folosit). De asemenea, furnizorul este detectat automat, însă utilizatorul poate selecta alt furnizor în cazul în care constată că furnizorul identificat nu este cel corect. Pentru efectuarea testului, utilizatorul trebuie să

selecteze tipul ofertei de servicii de acces la internet pe care o deține și tipul de acces (wired/wireless, indoor/outdoor).

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

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

În vederea simplificării procesului de testare a calității serviciului de acces la internet pentru utilizatorii finali ANCOM și-a propus întregirea capabilităților platformei Netograf.ro. Noile funcționalități ale sistemului dezvoltate la începutul anului 2019 (prin intermediul unei părți terțe) sunt reprezentate, printre altele, de:

- aplicații gratuite dedicate terminalelor mobile (pentru cele mai utilizate trei tipuri de sisteme de operare), pe care utilizatorii le pot descărca gratuit direct din magazinele oficiale ale producătorilor sistemelor de operare pentru terminalele mobile și care permit acestora măsurarea parametrilor de calitate tehnici ai conexiunii lor mobile de internet și vizualizarea de statistici/istoric/informații privind testele efectuate;
- aplicații gratuite dedicate terminalelor fixe (pentru cele mai utilizate două tipuri de sisteme de operare), ale căror kituri de instalare pot fi descărcate de utilizatori de pe pagina www.netograf.ro și care permit acestora măsurarea parametrilor de calitate tehnici ai conexiunii lor fixe de internet și vizualizarea de statistici/istoric/informații privind testele efectuate;
- modul de vizualizare a rezultatelor pe hartă, prin intermediul căruia utilizatorii vor putea vizualiza rezultatele măsurătorilor distribuite geografic pe o hartă a României;
- modul de măsurare bazat pe tehnologii avansate, care permite măsurarea cu acuratețe sporită a vitezelor mai mari de 300 Mbps.

Pentru verificarea faptului că măsurătorile s-au desfășurat în condiții optime și că rezultatele nu sunt influențate de factori externi, aplicațiile Netograf puse la dispoziția utilizatorilor finali implementează o serie de verificări pentru detectarea eventualelor probleme. În funcție de tipul aplicațiilor, se colectează o serie de indicatori precum încărcare procesor, încărcare memorie, trafic fundal download/upload înainte de test. Dacă pentru o măsurătoare se depășește un anumit prag prestabilit pentru cel puțin unul dintre acești indicatori, aplicația evidențiază factori care au influențat măsurătoarea respectivă.

Pentru obținerea valorilor contractuale pentru parametrii de calitate ai serviciului de acces la internet, în cadrul Netograf există o serie de recomandări pentru internet fix și mobil (de exemplu referitoare la limitări datorate sistemului de operare, utilizarea unui terminal cu caracteristici inferioare, trafic de fundal în timpul efectuării măsurărilor, utilizarea unui program antivirus sau firewall).

Măsurarea parametrilor de calitate a serviciilor de acces la internet nu necesită crearea unui cont de utilizator. Însă dacă utilizatorul dorește să își creeze un cont, aplicațiile pentru terminale fixe și mobile pun la dispoziție o serie de funcții suplimentare, cum ar fi posibilitatea de a dispune de grafice și tabele cu valorile istorice ale testelor efectuate, dar și de a programa teste care să se desfășoare la intervale de timp periodice, pe parcursul uneia sau mai multor zile.

Conform prevederilor Deciziei nr. 1112/2017, furnizorii au obligația de a nu taxa, deduce din traficul aferent planului tarifar, limita sau bloca traficul de date consumat de utilizatorii finali dinspre și înspre aplicația Netograf.ro.

Astfel, utilizatorii serviciilor de acces la internet au la dispoziție un instrument unic, independent, obiectiv și accesibil gratuit de măsurare a calității din punct de vedere al parametrilor tehnici, prin care vor putea efectua măsurători ale propriilor conexiuni prin browser și aplicații dedicate, pe terminale fixe sau mobile, având acces la istoricul propriilor măsurători.

Utilizând acest instrument certificat de măsurare și ținând cont de metodologiile de măsurare stabilite de către furnizori, utilizatorii au posibilitatea să constate eventualele neconformități între performanța reală/măsurată a serviciului și performanța indicată de furnizori în contracte. Totodată, utilizatorii vor avea la dispoziție o statistică cu valorile parametrilor tehnici de calitate, obținute în urma efectuării de teste de către alți utilizatori, într-o perioadă determinată, pe baza căreia un utilizator care dorește încheierea unui contract cu un furnizor de acces la internet sau schimbarea furnizorului actual poate compara calitatea serviciilor furnizate de diverși furnizori și poate decide în cunoștință de cauză.

3.3. Modalitățile prin care se asigură transparența informațiilor referitoare la calitatea serviciului de acces la internet

Decizia nr. 1112/2017 a introdus și obligații specifice în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice referitoare la mijloacele prin care este asigurată transparența informațiilor privind calitatea serviciului de acces la internet furnizat, prin modificarea în mod corespunzător a prevederilor din Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015 care stabilește în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice diferite obligații de transparență cu privire la serviciile furnizate, atât din punct de vedere al tarifelor practicate, condițiilor de utilizare a serviciilor, dar și al calității serviciului, relevante pentru ca utilizatorul final să poată lua o decizie în cunoștință de cauză. Astfel, în temeiul Deciziei președintelui ANCOM nr.

158/2015 modificată, începând cu data de 1 mai 2018, furnizorii au obligația de a publica, pe propria pagină de internet, în cuprinsul primei descrieri a fiecărui plan tarifar care conține și un serviciu de acces la internet, valorile fiecărui tip de viteză prevăzut de Regulament.

De asemenea, furnizorii sunt obligați, tot începând cu data de 1 mai 2018, să comunice, înainte de contractarea unui serviciu de acces la internet, informații privind valorile aferente fiecărui tip de viteză prevăzut de Regulament. Această obligație se aplică în cazul contractelor încheiate în prezența celor două părți, în magazinele furnizorilor.

Tot pe pagina de internet a furnizorilor trebuie incluse, începând cu data de 1 mai 2018, și informații referitoare la procedura de măsurare a vitezelor, procedură care permite unui consumator să constate diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate, între performanța reală a serviciului de acces la internet în ceea ce privește viteza sau alți parametri de calitate a serviciului și performanța indicată de furnizor în contract. Furnizorul are, de asemenea, și obligația, începând cu data de 1 mai 2018, de a publica pe propria pagină de internet și remediile de care dispune consumatorul în conformitate cu legislația națională în cazul în care astfel de discrepanțe sunt constatate prin intermediul mecanismului certificat de măsurare a calității serviciului de acces la internet.

4. Raport cu privire la calitatea serviciului de acces la internet

Annual, ANCOM elaborează un raport cu privire la calitatea serviciului de acces la internet, pe baza măsurătorilor efectuate de utilizatori prin intermediul aplicației Netograf.ro. Raportul prezintă statistici comparative privind calitatea serviciilor, precum și analize privind evoluția calității serviciilor. În 2018, statisticile au rezultat în urma analizării a circa 321.753 de teste valide, un număr cu aproximativ 18% mai mare decât numărul de teste efectuate în cursul anului 2017, când au fost realizate aproximativ 273.414 de teste. Din totalul de teste valide, 83,75% sunt teste realizate prin conexiuni fixe și 16,25% sunt teste realizate prin conexiuni mobile. Această diferență se poate datora faptului că serviciul de internet mobil este în general limitat ca volum de date ce poate fi transferat de către utilizatori și, ca urmare, aceștia manifestă o anumită reticență în a efectua teste utilizând conexiuni mobile.

Având în vedere faptul că tehnologiile de acces la punct fix și respectiv la punct mobil prezintă caracteristici diferite din perspectiva furnizării serviciului și ca urmare determină valori ale parametrilor de calitate mult diferite, analiza ANCOM a fost efectuată separat pentru furnizorii de servicii de acces la internet prin rețele fixe și pentru furnizorii de servicii de acces la internet prin rețele mobile.

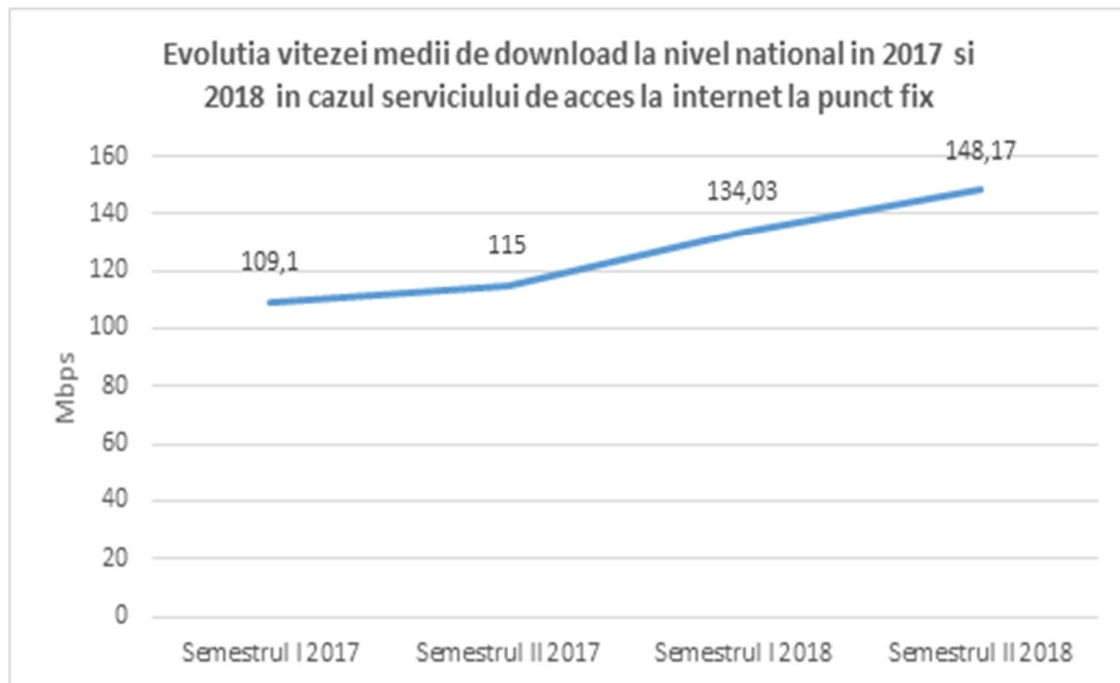
4.1. Calitatea serviciului de acces la internet furnizat prin rețele fixe

Conform rezultatelor testelor realizate în cadrul aplicației Netograf.ro în semestrul II din 2018, utilizatorii români au experimentat viteze medii de download la nivel național de 148,17 Mbps

pentru serviciul de acces la internet la punct fix. Viteza medie de upload la nivel național este 119,50 Mbps.

Comparativ cu semestrul I din 2018, în semestrul II se constată o creștere în cazul vitezei de download la nivel național cu 10,5% (viteza medie în semestrul I fiind de 134,03 Mbps), respectiv cu 26,5% în cazul vitezei de upload (viteza medie în semestrul I fiind de 94,42Mbps), pentru conexiuni prin rețele fixe.

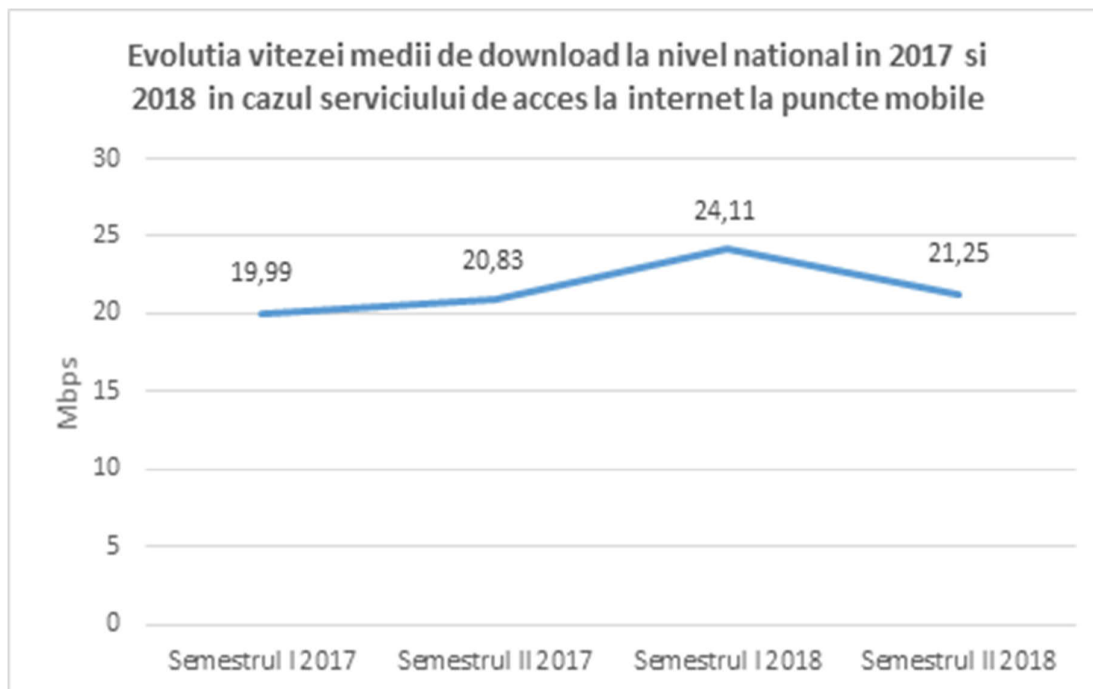
Evoluția vitezei medii de download la nivel național în 2017 și 2018, în cazul serviciilor de acces la internet la punct fix, este prezentată în figura de mai jos.



4.2. Calitatea serviciului de acces la internet furnizat prin rețele mobile

Conform rezultatelor testelor realizate în cadrul aplicației Netograf.ro, în semestrul II din 2018 utilizatorii români au experimentat viteze medii de download la nivel național de 21,25 Mbps pentru serviciul de acces la internet la puncte mobile. Viteza medie de upload la nivel național este 10,90 Mbps pentru serviciul de acces la internet mobil. Comparativ cu semestrul I din 2018, în semestrul II se constată o scădere a vitezei de download la nivel național cu 11,8%, respectiv cu 5,3% în cazul vitezei de upload.

Evoluția vitezei medii de download la nivel național în 2017 și 2018, în cazul serviciilor de acces la internet la puncte mobile, este prezentată în figura de mai jos.



Datele înregistrate prin intermediul platformei informatice Netograf.ro referitoare la vitezele de transfer se corelează cu tendința generală rezultată din raportările de date statistice ale furnizorilor corespunzătoare vitezelor de transfer asumate de aceștia. Astfel, numărul conexiunilor de foarte mare viteză (cel puțin 100Mbps) la puncte fixe a crescut cu 16% față de anul precedent, ponderea conexiunilor de foarte mare viteză ajungând la 69% la sfârșitul anului 2018. În ceea ce privește conexiunile de acces la internet la puncte mobile, numărul conexiunilor 4G este în creștere anuală cu 27%, astfel că în anul 2018 acestea au ajuns să dețină o pondere majoritară, de 51% din totalul conexiunilor la internet mobil.

5. Proceduri transparente, simple și eficiente pentru rezolvarea reclamațiilor

Conform legislației secundare emise de către ANCOM⁷, furnizorii de servicii de acces la internet au obligația de publica pe propria pagină de internet și, de asemenea, de a înmâna utilizatorilor finali la momentul semnării contractului procedura prin care sunt detaliați pașii pe care aceștia trebuie să îi urmeze pentru a formula o reclamație cu privire la serviciile de comunicații electronice. Aceasta este o procedură general valabilă care se aplică și reclamațiilor referitoare la aplicarea prevederilor Regulamentului.

Nu au existat schimbări în perioada de referință cu privire la procedura pe care utilizatorii finali o pot urma pentru a reclama probleme legate de aplicarea prevederilor Regulamentului.

⁷ Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015, al cărei text este disponibil în limba română la următoarea adresă: http://www.ancom.org.ro/uploads/forms_files/decizia_2015_1581428306401.pdf.

În ceea ce privește informațiile minime pe care trebuie să le conțină procedura, Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015 stabilește că furnizorii de servicii de acces la internet trebuie să includă în această procedură și, în acest fel, să asigure în mod transparent următoarele informații:

- modalitățile prin care un utilizator final poate depune o reclamație;
- denumirea, adresa și programul de lucru al departamentului însărcinat cu soluționarea plângerilor;
- termenul maxim pentru depunerea reclamației, dacă este cazul;
- termenul maxim pentru soluționarea reclamației;
- termenul maxim pentru remedierea deranjamentului;
- despăgubirile aplicabile în cazul în care furnizorul depășește termenul pentru soluționarea plângerii și pentru remedierea deranjamentului;
- termenul și modalitățile prin care furnizorul informează utilizatorul final cu privire la rezultatul plângerii sale;
- o informație conform căreia utilizatorul final poate adresa o reclamație ANCOM sau poate utiliza altă procedură extrajudiciară de soluționare a litigiilor dacă nu este mulțumit de modul în care reclamația sa a fost soluționată de către furnizor.

Toți furnizorii de servicii de comunicații electronice au implementat această procedură, ea fiind obligatorie, iar neimplementarea în condițiile stabilite de Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015 este sancționabilă.

6. Sancțiuni

În ceea ce privește sancțiunile aplicabile în cazul nerespectării prevederilor din Regulament, nu există o schimbare față de perioada precedentă de raportare. Astfel, potrivit prevederilor art. 142 pct. 55 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, nerespectarea obligațiilor care decurg din regulamentele Uniunii Europene din domeniul comunicațiilor electronice, în cazurile în care competența de monitorizare și verificare a respectării acestor obligații aparține autorității naționale de reglementare, constituie contravenție care poate fi constatată și sancționată de ANCOM. Prin urmare, ANCOM poate sancționa încălcările prevederilor Regulamentului, cu excepția celor care intră în competența ANPC și a ANSPDCP, astfel cum arătam mai sus.

Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 prevede de asemenea și sancțiunile aplicabile în cazul încălcării articolelor 3, 4 și 5 din Regulament.

În acest caz au existat schimbări față de perioada precedentă de raportare, fiind mărite pragurile maxime ale amenzii care poate fi aplicată în cazul furnizorilor care au o cifră de afaceri mai mare de 3.000.000 RON de la 3%, respectiv 5% până la 5%, respectiv 10% în cazul unor încălcări repetate.

Astfel, potrivit prevederilor art. 142 pct. 55 și art. 143 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, nerespectarea obligațiilor din Regulament constituie contravenție care se sancționează de ANCOM după cum urmează:

- cu amendă de la 5.000 la 60.000 RON, iar, în cazul unor încălcări repetate, cu amendă în cuantum de până la 100.000 RON;
- cu amendă în cuantum de până la 5% din cifra de afaceri, iar, în cazul unor încălcări repetate, cu amendă în cuantum de până la 10% din cifra de afaceri pentru persoanele cu o cifră de afaceri mai mare de 3.000.000 RON.

În cazul constatării unei contravenții, potrivit prevederilor art. 149 alin. (1) lit. a) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, ANCOM poate de asemenea să solicite încetarea încălcării fie imediat, fie într-un termen rezonabil, precum și orice măsuri necesare pentru a asigura încetarea încălcării și remedierea situației produse. Măsurile vor fi adecvate și proporționale cu încălcarea săvârșită și vor prevedea un termen în care furnizorul trebuie să se conformeze acestora.

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații
Str. Delea Nouă, nr. 2, Sector 3, 030925 București
telefon: 0372 845 400; fax: 0372 845 402; e-mail: ancom@ancom.org.ro
www.ancom.org.ro www.portabilitate.ro www.veritel.ro www.netograf.ro