



ANCOM
Autoritatea Națională pentru Administrare
și Reglementare în Comunicații

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

01 mai 2019 – 30 aprilie 2020



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.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 2019 – 30 aprilie 2020)” sau însoțit de una din următoarele specificări:

- Sursa: „Monitorizarea respectării prevederilor regulamentului (EU) 2015/2120 privind accesul la internul deschis (01 mai 2019 – 30 aprilie 2020)” 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.....	6
2.3. Transparența în contractele încheiate cu utilizatorii finali.....	7
3. Măsurile referitoare la transparență pentru asigurarea accesului la internetul deschis	8
3.1. Viteza de transfer al datelor.....	9
3.2. Instrumentul certificat de monitorizare – Netograf.....	11
3.2.1. Descrierea și rolul Netograf.....	11
3.2.2. Monitorizarea respectării dispozițiilor legale referitoare la Netograf	14
3.3. Modalitățile prin care se asigură transparența informațiilor referitoare la calitatea serviciului de acces la internet	15
4. Proceduri transparente, simple și eficiente pentru rezolvarea reclamațiilor	15
5. Sancțiuni	16

1. Context general

1.1. Cadrul legislativ

În perioada de referință nu au existat schimbări majore ale cadrului legislativ aplicabil, aceleași acte normative primare și secundare reglementând accesul la internetul deschis. 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.

În completarea cadrului legislativ menționat anterior, în perioada de referință, ANCOM a elaborat un Ghid privind implementarea cerințelor referitoare la includerea în contracte a informațiilor privind vitezele de acces la internet prin rețele fixe și mobile⁵, destinat furnizorilor de servicii de acces la internet, prin care au fost oferite recomandări cu privire la exprimarea vitezelor prevăzute de dispozițiile art. 4 alin. (1) lit. d) din Regulamentul (UE) nr. 2015/2120, precum și la stabilirea procedurii de măsurare de către utilizatorii finali a vitezei serviciului de acces la internet atât prin rețele fixe, cât și mobile. Mai multe detalii cu privire la acesta se găsesc în cuprinsul pct. 3 din prezentul raport. Ghidul nu este obligatoriu, ci cuprinde recomandări adresate furnizorilor cu privire la modul în care dispozițiile art. 4 alin. (1) lit. d) din Regulament pot fi aplicate de furnizori, precum și cu privire la pașii pe care consumatorii îi pot urma în vederea obținerii remediilor de care dispun în temeiul legislației naționale.

În urma analizei efectuate de ANCOM cu ocazia campaniei de control⁶ care a vizat verificarea informațiilor prevăzute de dispozițiile art. 4 alin. (1) para. (1) lit. a)-e) din Regulamentul (UE) nr. 2015/2120 incluse în contractele încheiate cu utilizatorii finali de principalii furnizori de servicii de acces la internet atât fix, cât și mobil, a rezultat că Ghidul a fost luat în considerare de majoritatea furnizorilor de pe piață în scopul definirii vitezelor și stabilirii procedurii de

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 Ghidul ANCOM este disponibil pe pagina de internet a Autorității, secțiunea Industrie/Ghiduri furnizori, la următoarea adresă: [https://www.ancom.ro/uploads/links_files/2019-10-09_Ghid_masurare_viteze_\(002\).pdf](https://www.ancom.ro/uploads/links_files/2019-10-09_Ghid_masurare_viteze_(002).pdf);

⁶ Mai multe informații referitoare la campania de control desfășurată de ANCOM și la rezultatele sale se regăsesc la pct. 2.3. din prezentul raport;

măsurare de către consumatori a vitezei serviciului de acces la internet furnizat atât prin rețele fixe, cât și prin rețele mobile. De asemenea, ANCOM a observat că remediile prevăzute de legislația națională au fost introduse de furnizorii controlați în contractele standard (utilizate ca model în vederea încheierii, cu utilizatorii finali, a contractelor având ca obiect furnizarea de servicii de acces la internet prestate atât prin rețele mobile, cât și fixe).

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 2019 și 30 aprilie 2020.

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

În România, 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.

Nu a fost necesară nicio modificare a legislației pentru ca ANCOM să primească și să-și poată exercita aceste atribuții întrucât legislația națională 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, conform legislației naționale primare.

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 perioada de referință, în cadrul ANCOM nu a existat 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 au fost îndeplinite, în paralel cu activitățile curente, de către specialiști 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 OAREC⁷ 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 serviciului de acces la internet, 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 în ce privește definirea vitezelor ori interpretarea sintagmei „diferență semnificativă și permanentă sau care se repetă la intervale regulate” din cadrul Regulamentului. Totuși, Ghidul ANCOM a ajutat la o uniformizare a acestor abordări astfel încât utilizatorul final să dispună de informații mai clare, concise și, pe cât posibil, comparabile.

La nivel internațional, ANCOM a continuat prezența activă în grupul de experți din cadrul OAREC care se ocupă cu probleme referitoare la accesul la internetul deschis, făcând parte din colectivul de actualizare 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, precum și din colectivul de redactare a Raportului OAREC referitor la implementarea dispozițiilor Regulamentului (UE) nr. 2015/2120 în statele membre ale Uniunii Europene.

⁷ 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 pe analiza reclamațiilor primite de la utilizatorii finali cu privire la respectarea prevederilor Regulamentului și, acolo unde a fost cazul, au fost trimise cereri de informații către furnizorii de servicii de acces la internet. În perioada de referință, ANCOM a primit aproximativ 90 de 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 procedat la 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 finalizată campania de control efectuată de ANCOM cu scopul de a analiza modul în care sunt reflectate, în contractele încheiate de principalii furnizori de servicii de acces la internet 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 comunicații electronice din România. În ceea ce privește serviciile de tip zero-rating, nu au existat modificări notabile față de perioada anterioară, serviciile identificate, în principal, constând în:

- streaming de muzică și video;
- social media;
- mesagerie instant (incluzând voce și video);
- servicii de email;
- hărți/navigație;
- 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 S.A. (Telekom Mobile) 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 S.A. 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*.

În urma investigației detaliate în cazul ofertelor Telekom Mobile, 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 pronunțarea pe fond în legătură cu anularea acesteia. ANCOM a făcut recurs împotriva sentinței Curții de Apel privind admiterea cererii de suspendare, însă acesta a fost respins în data de 12.12.2019 prin hotărârea Înaltei Curți de Casație și Justiție, Secția contencios administrativ și fiscal, hotărârea privind suspendarea rămânând astfel definitivă. În ceea ce privește dosarul ce are ca obiect anularea deciziei, acesta se judecă în continuare pe fond la Curtea de Apel București, Secția a VIII-a contencios administrativ și fiscal, următorul termen fiind stabilit pentru data de 01.07.2020. În ceea ce privește celelalte oferte identificate, având în vedere faptul că Regulamentul nu interzice în mod expres furnizarea ofertelor de tip zero-rating, ANCOM nu a considerat necesară intervenția continuând să monitorizeze evoluția acestora, în perioada de referință neexistând suficiente indicii de încălcări ale legislației încât să fie necesară o intervenție a Autorității.

La solicitarea Ministerului Afacerilor Externe, ANCOM a formulat observații pentru Curtea de Justiție a Uniunii Europene (denumită în continuare *CJUE*) în două dosare care vizau mai multe probleme ridicate de aplicarea Regulamentului (UE) nr. 2015/2120 și aveau ca obiect pronunțarea de către CJUE de hotărâri preliminare, astfel:

1) În cauzele conexe **C-807/18 și C-39/19** CJUE a urmărit să clarifice:

- dacă o discriminare a traficului de date este permisă în cazul în care există un acord de voințe între furnizorul de servicii și utilizatorul final, materializat prin încheierea unui contract care să prevadă mecanismul unei astfel de discriminări;
- dacă o eventuală încălcare a art. 3 alin. (3) din Regulamentul (UE) nr. 2015/2120 presupune luarea în considerare și a considerentului 7 din preambulul aceluiași Regulament, dacă interdicția de la acest articol are caracter general, necondiționat și obiectiv sau poate fi

înlăturată prin clauzele contractului semnat de furnizorul de servicii de acces la internet cu utilizatorul final;

- dacă se poate constata încălcarea articolului 3 alin. (3) din Regulamentul (UE) nr. 2015/2120 fără a fi necesar să se efectueze suplimentar o evaluare a pieței sau a impactului pe care îl are respectiva încălcare.

2) În cauza **C-5/20** CJUE a urmărit să clarifice:

- dacă utilizatorii finali au dreptul sau nu să utilizeze facilitatea/funcționalitatea de *tethering* în considerarea dispozițiilor art. 3 alin. (1) din Regulamentul (UE) 2015/2120;

- dacă în situația în care din interpretarea dispozițiilor art. 3 alin. (1) și (2) din Regulamentul (UE) nr. 2015/2120 rezultă că utilizatorii finali au dreptul de a utiliza facilitatea/funcționalitatea de *tethering*, iar o limitare tehnică nu este aplicabilă, se poate stabili, pe cale contractuală, ca în cazul unei oferte de tip zero-rating active, volumul de date utilizat folosind facilitatea/funcționalitatea de *tethering* să fie facturat diferit față de volumul de date utilizat fără să fie activată această ofertă, nefiind inclus într-o ofertă de tip zero-rating, ci scăzut dintr-un volum de bază și facturat separat în cazul depășirii acestuia.

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 anumite aspecte legate de condițiile de utilizare a serviciului de acces la internet mobil în cazul unui furnizor, respectiv blocarea posibilității abonaților de a utiliza serviciul cu ajutorul funcției „hotspot”.

Ca urmare a testelor realizate de reprezentanții ANCOM, s-a constatat că serviciile de acces la internet furnizate prin intermediul rețelei în cauză pot fi utilizate cu ajutorul funcției hotspot, prin urmare această sesizare a fost considerată neîntemeiată.

Monitorizarea aplicării practicilor de management al traficului a fost, de asemenea, realizată și prin intermediul mecanismului de raportare instituit de Comisia Europeană și BEREC cu sprijinul autorităților naționale de reglementare în scopul de a monitoriza periodic situația traficului în fiecare stat membru astfel încât să poată răspunde rapid problemelor privind capacitatea rețelelor datorate pandemiei de Covid-19.

În acest context, pentru a susține demersurile inițiate la nivel european, ANCOM a implementat un mecanism de colectare a informațiilor privind modificările înregistrate de către furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice privind datele de trafic și privind măsurile pe care aceștia le iau sau le planifică. Acest mecanism prevede o raportare la două săptămâni de către toți furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice la punct mobil și de către primii 5 furnizori de rețele și servicii de comunicații electronice la punct fix având în vedere numărul

⁸ Mai multe detalii sunt disponibile la adresa: https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=65793

de conexiuni declarat în anul precedent. În cazul oricăror modificări semnificative intervenite între termenele de raportare, acestea trebuiau transmise autorității de către furnizori în cel mai scurt timp.

Cu toate că rețelele sunt dimensionate astfel încât să susțină un trafic mult mai mare decât traficul înregistrat în mod normal, în situația fără precedent cauzată de pandemia de Covid-19, furnizorii au adus în vedere (în condițiile creșterii de trafic la valori neașteptat de mari pentru perioade lungi de timp) posibilitatea solicitării suportului ANCOM pentru a putea aplica limitări de bandă și/sau viteză per tip de trafic, astfel încât să fie asigurată o calitate minimă a serviciului pentru utilizatori. În perioada analizată, ANCOM nu a primit astfel de solicitări din partea furnizorilor.

În urma analizei răspunsurilor la chestionarul transmis de ANCOM în acest context, a rezultat că, în cazul unui furnizor, practicile de gestionare a traficului aplicate în cazul congestiei contravin Regulamentului. Ca urmare a intervenției Autorității, respectivele practici au fost eliminate.

Având aceste instrumente la dispoziție, ANCOM va continua să monitorizeze modul în care sunt aplicate prevederile Regulamentului.

2.3. Transparența în contractele încheiate cu utilizatorii finali

În urma încheierii campaniei de control demarate de ANCOM în perioada de referință precedentă, care a avut ca obiect verificarea modului în care sunt reflectate în contractele încheiate de principalii⁹ furnizorii de servicii de acces la internet atât fix, cât și mobil, cu utilizatorii finali, informațiile prevăzute de dispozițiile art. 4 alin. (1) para. (1) lit. a)-e) din Regulamentul (UE) nr. 2015/2120, a rezultat că, în general, în contractele analizate de ANCOM, se regăsesc informații 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 furnizat atât prin rețele fixe, cât 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 în cadrul acestei campanii au fost regăsite informații cu privire la valorile vitezelor pe care un utilizator poate să le atingă, însă procedura pe care consumatorul trebuie să o urmeze pentru a măsura vitezele agreeate și pentru a obține remediile prevăzute de dreptul național fie era incompletă, fie lipsea în cazul majorității 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 importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între performanța reală a serviciului de acces la internet în ceea

⁹ Cei 6 furnizori analizați au cote de piață de aproape 100% în cazul pieței de internet mobil și aproximativ 92% din piața de internet fix;

ce privește viteza sau alți parametri de calitate a serviciului și performanța indicată în contract, rezilierea fiind un remediu care nu a fost inclus de majoritatea furnizorilor analizați.

Campania de control s-a finalizat cu impunerea unor măsuri de remediere a încălcărilor constatate, furnizorii analizați fiind obligați să modifice prevederile contractului standard utilizat la încheierea, cu utilizatorii finali, a contractelor având ca obiect furnizarea de servicii de acces la internet furnizate atât prin rețele mobile, cât și fixe. Astfel, prevederile contractuale referitoare la vitezele de care utilizatorul poate beneficia în temeiul contractului încheiat cu furnizorul de servicii de acces la internet au fost îmbunătățite și completate, fiind de asemenea introdusă sau, după caz, modificată, procedura de măsurare a calității serviciului de acces la internet pe care consumatorul o poate urma pentru a beneficia de remediile prevăzute de legislația națională: despăgubiri sau rezilierea contractului având ca obiect servicii de acces la internet.

ANCOM a observat că, la elaborarea noilor clauze contractuale sau la modificarea acestora, furnizorii de servicii de acces la internet au ținut în mare parte cont de prevederile Ghidului ANCOM privind implementarea cerințelor referitoare la includerea în contracte a informațiilor privind vitezele de acces la internet prin rețele fixe și mobile.

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

Obligația de a asigura transparența cu privire la calitatea serviciului de acces la internet prevăzută de dispozițiile art. 4 alin. (2) din Regulamentul (UE) nr. 2015/2120 este detaliată prin legislația secundară elaborată de ANCOM, atât prin Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015, cât și prin Decizia președintelui ANCOM nr. 1112/2017. Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015 stabilește modalitățile prin care informațiile referitoare la calitatea serviciului de acces la internet sunt aduse la cunoștința publicului. Decizia președintelui ANCOM nr. 1112/2017 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 impune 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).

În ceea ce privește *indicatorii de calitate administrativi* stabiliți prin Decizia nr. 1112/2017, aceștia 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 parametri tehnici de calitate prevăzuți în Regulament, fără a interveni asupra altor aspecte referitoare la acești parametri. Definirea parametrilor s-a realizat în linii mari tocmai pentru a nu limita/condiționa furnizorii. Astfel, ANCOM își propune să monitorizeze îndeaproape implementarea prevederilor Regulamentului de către furnizori și să intervină ulterior, dacă este cazul. Totodată, Decizia președintelui ANCOM nr. 1112/2017 stabilește și parametri de calitate măsurați de utilizatorii finali, astfel încât aceștia să poată monitoriza și evalua calitatea serviciului contractat.

În vederea aplicării cât mai uniforme a prevederilor art.4 alin. (1) lit. (d) din Regulamentul (UE) nr. 2015/2120, ANCOM a elaborat și publicat un **Ghid privind implementarea cerințelor referitoare la includerea în contracte a informațiilor privind vitezele de acces la internet prin rețele fixe și mobile**. Ghidul se adresează furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice și aduce clarificări și exemple de bune practici privind cerințele legale pe care furnizorii trebuie să le implementeze în ceea ce privește includerea în contracte a informațiilor privind vitezele de acces la internet prin rețele fixe și mobile, precum:

- modul în care trebuie exprimate valorile vitezelor;
- factorii care pot influența atingerea vitezelor astfel încât utilizatorii să înțeleagă aspectele care pot afecta rezultatele unei măsurători;
- condițiile în care se recomandă a fi efectuate măsurătorile de către utilizatori pentru a putea obține vitezele de acces la internet din contract, spre exemplu condiții referitoare la terminalul de pe care se efectuează măsurătorile;
- aspecte ce trebuie cuprinse în contracte în vederea constatării unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate, între performanța reală a serviciului și cea indicată în contract, spre exemplu câte zile trebuie efectuate măsurătorile, câte măsurători se efectuează pe zi și la ce intervale de timp;
- modalitatea în care un utilizator poate depune o sesizare privind nerespectarea clauzelor contractuale, pentru a putea beneficia de remedii.

3.1. Viteza de transfer al datelor

Potrivit dispozițiilor Deciziei președintelui ANCOM nr. 1112/2017, **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, în decizia menționată, 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, tot în cuprinsul deciziei menționate, 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, potrivit dispozițiilor Deciziei președintelui ANCOM nr. 1112/2017, 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 președintelui ANCOM nr. 1112/2017 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

3.2.1. Descrierea și rolul Netograf

La sfârșitul anului 2014, ANCOM a pus la dispoziția celor interesați Netograf.ro, o aplicație online prin intermediul căreia utilizatorii de servicii de acces la internet pot evalua performanța realizată de furnizori din perspectiva 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 conexiunii – cablu sau WiFi (doar în cazul aplicației web) și opțional, poate selecta tipul ofertei de servicii de acces la internet pe care o deține (valabil pentru toate tipurile de aplicații).

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.

Noile capabilități ale platformei Netograf.ro au fost lansate pe piață oficial în luna iunie 2019, în momentul de față acestea aflându-se într-un continuu proces de optimizare.

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 factorii 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 măsurătorilor, 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.

Astfel, utilizatorii serviciilor de acces la internet au la dispoziție un instrument unic, independent, obiectiv și accesibil gratuit de măsurare a calității din punctul 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.

Acest aspect a fost detaliat în cadrul Ghidului ANCOM privind implementarea cerințelor referitoare la includerea în contracte a informațiilor privind vitezele de acces la internet prin rețele fixe și mobile.

Astfel, în cazul serviciului de acces la internet fix, ANCOM a stabilit, prin Ghid, condițiile care trebuie îndeplinite și procedurile pe care un utilizator trebuie să le urmeze în vederea constatării pe de o parte a **diferențelor importante** și, pe de altă parte, a **diferențelor permanente sau care se repetă la intervale regulate**.

În vederea constatării unor **diferențe importante**, utilizatorul trebuie să efectueze, în anumite condiții, minimum 6 măsurători în decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin o măsurătoare să fie efectuată în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile trebuie să fie efectuate la intervale de minimum o oră distanță între ele. Se consideră o diferență importantă dacă se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare:

- utilizatorul nu atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători;
- cel puțin jumătate dintre măsurătorile efectuate de utilizator înregistrează valori ale vitezelor care nu depășesc 50% din viteza disponibilă în mod normal indicată în contract.

În vederea constatării unor **diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate** între vitezele contractuale și performanța reală a serviciului de acces la internet,

utilizatorul va trebui să efectueze măsurători, în anumite condiții, cel puțin 5 zile (dintre care, cel puțin o zi de weekend) în decursul a maximum 30 zile consecutive, efectuând minimum 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile trebuie să fie efectuate la intervale de minimum o oră distanță între ele. Se consideră o diferență permanentă sau care se repetă la intervale regulate dacă se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare:

- utilizatorul nu atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători;
- cel puțin jumătate dintre măsurători nu ating viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal;
- nicio măsurătoare nu atinge viteza maximă de transfer al datelor.

În cazul serviciului de acces la internet mobil, ANCOM a stabilit o procedură pe care un utilizator trebuie să o urmeze în vederea constatării **diferențelor importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate** între vitezele contractuale și performanța reală a serviciului de acces la internet. Astfel, utilizatorul va trebui să efectueze măsurători, în anumite condiții, cel puțin 5 zile (dintre care, cel puțin o zi de weekend) în decursul a maximum 30 zile consecutive, efectuând minimum 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile trebuie efectuate la intervale de minimum o oră distanță între ele. Se consideră o diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate cazul în care cel puțin jumătate dintre măsurătorile efectuate sunt sub anumite valori, asumate de către 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.

3.2.2. Monitorizarea respectării dispozițiilor legale referitoare la Netograf

Conform prevederilor Deciziei președintelui ANCOM 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. Pentru a se asigura de respectarea obligațiilor ce le revin, ANCOM a solicitat furnizorilor o serie de informații cu privire la implementarea acestor prevederi. În urma primirii răspunsurilor, testele efectuate de către personalul de control au relevat faptul că, în cazul unui furnizor de acces la internet la puncte mobile, obligația în cauză a fost încălcată întrucât traficul de date înspre și dinspre Netograf a fost dedus din traficul inclus în (extra)opțiunea de date mobile activă, la momentul efectuării testelor, pe cartela preplătită respectivă, fapt ce constituie contravenție. Situația în această privință a fost remediată ca urmare a sancționării furnizorului respectiv.

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

Decizia președintelui ANCOM 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 punctul 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, 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.

Până la acest moment, ca urmare a unei sesizări înaintate spre soluționare ANCOM, un singur furnizor a fost sancționat pentru nerespectarea obligației de transparență, conform prevederilor Deciziei președintelui ANCOM nr. 158/2015 mai sus detaliate.

De asemenea, tot în temeiul acestei decizii, furnizorii sunt obligați 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 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 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. Proceduri transparente, simple și eficiente pentru rezolvarea reclamațiilor

Conform legislației secundare emise de către ANCOM¹⁰, furnizorii de servicii de acces la internet au obligația de a 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

¹⁰ 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.

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.

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.

5. Sancțiuni

În ceea ce privește regimul sancționator aplicabil 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 la pct. 1.2. de mai sus.

Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 prevede, de asemenea, sancțiunile aplicabile în cazul constatării contravenției prevăzute de dispozițiile art. 142 pct. 55 din același act normativ, ca urmare a încălcării articolelor 3, 4 și 5 din Regulament.

Nu au existat schimbări față de perioada precedentă de raportare, pragurile maxime ale amenzii care poate fi aplicată în cazul furnizorilor care au o cifră de afaceri mai mare de 3.000.000 RON au rămas de până la 5% din cifra de afaceri, respectiv până la 10% din cifra de afaceri în cazul unor încălcări repetate.

Astfel, potrivit prevederilor art. 143 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, contravenția constând în nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din Regulament 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.

Constatarea contravenției prevăzută de dispozițiile art. 142 pct. 55 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 și aplicarea sancțiunii corespunzătoare se fac prin decizie emisă de către președintele ANCOM, ce constituie titlu executoriu și poate fi atacată în contencios administrativ, la Curtea de Apel București, în termen de 30 de zile de la comunicare.

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 dispună încetarea încălcării fie imediat, fie într-un termen rezonabil, precum și orice măsuri considerate 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.ro

www.ancom.ro www.portabilitate.ro www.veritel.ro www.netograf.ro