

# ANCOM

Autoritatea Națională pentru Administrare  
și Reglementare în Comunicații



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

**30 Aprilie 2016 – 30 Aprilie 2017**

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](http://www.ancom.org.ro), [www.portabilitate.ro](http://www.portabilitate.ro) și [www.veritel.ro](http://www.veritel.ro). Pentru a testa și monitoriza calitatea serviciului de internet, accesați [www.netograf.ro](http://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 (30 aprilie 2016 – 30 aprilie 2017)” sau însoțit de una din următoarele specificări:

- Sursa: „Monitorizarea respectării prevederilor regulamentului (EU) 2015/2120 privind accesul la internul deschis (30 aprilie 2016 – 30 aprilie 2017)” 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

|                                                                                                       |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Context general.....</b>                                                                        | <b>1</b>  |
| 1.1. Cadrul legislativ .....                                                                          | 1         |
| 1.2. Implicații la nivel instituțional ale Regulamentului (EU) 2015/2120 .....                        | 1         |
| 1.3. Organizarea la nivel intern .....                                                                | 2         |
| 1.4. Organizarea la nivel extern .....                                                                | 2         |
| <b>2. Monitorizarea obligațiilor .....</b>                                                            | <b>3</b>  |
| 2.1. Practici comerciale .....                                                                        | 3         |
| 2.2. Managementul traficului .....                                                                    | 4         |
| <b>3. Măsurile referitoare la transparență pentru asigurarea accesului la internetul deschis.....</b> | <b>4</b>  |
| 3.1. Viteza de transfer a datelor .....                                                               | 5         |
| 3.2. Platforma informatică Netograf.ro.....                                                           | 6         |
| 3.3. Extinderea platformei informatice Netograf.ro.....                                               | 7         |
| <b>4. Raport cu privire la calitatea serviciului de acces la internet .....</b>                       | <b>8</b>  |
| 4.1. Calitatea serviciului de acces furnizat prin rețele fixe .....                                   | 9         |
| 4.2. Calitatea serviciului de acces furnizat prin rețele mobile.....                                  | 9         |
| <b>5. Proceduri transparente, simple și eficiente pentru rezolvarea reclamațiilor ....</b>            | <b>10</b> |
| <b>6. Sancțiuni .....</b>                                                                             | <b>10</b> |
| <b>7. Măsurile de management al traficului menținute până la 31 decembrie 2016 ....</b>               | <b>11</b> |

# 1. Context general

## 1.1. Cadrul legislativ

Anterior intrării în vigoare a Regulamentului (EU) 2015/2120<sup>1</sup> (denumit în continuare *Regulament*) în România nu exista niciun act normativ care să impună obligații în sarcina furnizorilor privind asigurarea accesului la un internet deschis.

La acel moment, cadrul legislativ cu privire la accesul la un internet deschis prevedea doar obligațiile de transparență referitoare la practicile de management al traficului prevăzute de Directiva privind Serviciul Universal, transpusă în legislația națională prin Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 140/2012<sup>2</sup>, cu modificările și completările ulterioare, precum și Decizia președintelui ANCOM nr. 1201/2011 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți.

Ulterior intrării în vigoare a Regulamentului, Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații din România (denumită în continuare *ANCOM*) a decis completarea prevederilor legale prin intermediul legislației secundare. Astfel, ținând cont de prevederile Ghidului BEREC<sup>3</sup> pentru implementarea de către autoritățile naționale de reglementare a regulilor privind accesul la internetul deschis (denumit în continuare *Ghidul BEREC*), ANCOM a început demersurile de modificare a deciziei privind parametrii de calitate a serviciului de acces la internet cu scopul de a îmbunătăți prevederile referitoare la transparența parametrilor de calitate a serviciului de acces la internet, inclusiv definiția vitezelor indicate în Regulament.

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 30 aprilie 2016 și 30 aprilie 2017.

## 1.2. Implicații la nivel instituțional ale Regulamentului (EU) 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.

---

<sup>1</sup> 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 roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii

<sup>2</sup> Varianta consolidată a Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice poate fi consultată la [http://www.ancom.org.ro/uploads/links\\_files/O\\_U\\_G\\_Nr\\_111\\_2011.pdf](http://www.ancom.org.ro/uploads/links_files/O_U_G_Nr_111_2011.pdf)

<sup>3</sup> [http://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](http://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)

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 monitorizarea modului de aplicare a Regulamentului:

- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului (denumită în continuare *ANPC*) este autoritatea responsabilă de monitorizarea prevederilor art. 4 alin. (4) din Regulament. ANPC este autoritatea care poate aplica sancțiuni în cazul constatării unor neconformități a performanței serviciului de acces la internet cu prevederile contractuale. Totuși, neconformitatea va fi stabilită folosind un mecanism certificat agreat de ANCOM.

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 cele curente, de către persoane din diferite compartimente acoperind aspecte tehnice, economice și juridice. Au avut loc o serie de întâlniri interne cu scopul de a identifica modul optim de abordare a problemelor ce se vor ivi, de a clarifica unele aspecte legale sau de a modifica legislația secundară în concordanță cu noile prevederi.

### **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 BEREC. 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 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 BEREC 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.

## **2. Monitorizarea obligațiilor**

În primul an de implementare, 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.

### **2.1. Practici comerciale**

După intrarea în vigoare a Regulamentului și publicarea la 30 august 2016 a Ghidului BEREC, în România nu au fost semnalate posibile încălcări ale Regulamentului în ceea ce privește practicile comerciale. Totuși, în decembrie 2016, o petiție a fost primită de către ANCOM cu privire la o ofertă de tip zero-rating practică de către un furnizor mobil de servicii de acces la internet.

Analiza cazului a început în prima parte a anului 2017, dar nu a fost definitivată întrucât operatorul a schimbat între timp termenii și condițiile de furnizare a respectivei oferte. Ulterior, la începutul lunii aprilie 2017, ANCOM a transmis solicitări de informații cu privire la practicile de tipul zero-rating către toți furnizorii mobili de servicii de acces la internet.

Răspunsurile primite au menționat oferte ce conțin, în principal, următoarele tipuri de servicii:

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

Pentru că Regulamentul nu interzice în mod expres furnizarea de astfel de oferte, acestea vor fi analizate în detaliu în perioada următoare luând în considerare instrucțiunile din Ghidul BEREC.

## **2.2. Managementul traficului**

În scopul monitorizării practicilor de management al traficului folosite/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 primit aproximativ 40 de reclamații cu privire la performanțele serviciului de acces la internet, atât fix cât și mobil, reprezentând cca. 1,50% din totalul reclamațiilor primite de ANCOM în legătură cu serviciile de comunicații electronice.

Pentru a clarifica/soluționa aceste reclamații, ANCOM a trimis solicitări de informații furnizorilor în cauză. Fiecare situație a fost analizată în parte, dar majoritatea au fost clarificate/soluționate direct de către furnizori. La cerere, furnizorii au acceptat chiar și rezilierea contractelor încheiate cu utilizatorii finali fără penalități.

În majoritatea cazurilor, reclamațiile privind viteza serviciilor de acces la internet în cazul rețelelor mobile au fost cauzate, conform declarațiilor furnizorilor, de o acoperire insuficientă în interior sau în aer liber sau de incompatibilitatea cu cartelele SIM. Unele reclamații cu privire la viteza serviciului de acces la internet la punct fix au arătat că performanța serviciului a fost afectată de o funcționare defectuoasă a echipamentului terminal (de exemplu, router).

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

În conformitate cu prevederile legale din domeniul comunicațiilor electronice, care acordă ANCOM competența de a stabili atât parametrii de calitate ce urmează a fi măsurați de către furnizorii de servicii de comunicații electronice, cât și conținutul, forma și modalitatea în care aceștia vor fi publicați, în 2011, ANCOM a adoptat Decizia nr. 1201/2011 prin care furnizorilor de servicii de acces la internet li se impun obligații cu privire la transparența în relația cu utilizatorii finali. Prin această decizie, ANCOM a stabilit un set de indicatori de calitate administrativi (termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet, termenul de remediere a deranjamentelor, frecvența reclamațiilor utilizatorului final, frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali), precum și un set de indicatori de calitate tehnici (viteza de transfer a datelor, întârzierea de transfer a pachetelor de date, variația întârzierii de transfer a pachetelor de date, rata pierderii de pachete de date). În ceea ce privește indicatorii tehnici, Decizia nr. 1201/2011 prevede faptul că ANCOM va realiza, administra și pune la dispoziția publicului o aplicație interactivă care va permite utilizatorilor să măsoare parametrii de calitate tehnici ai propriului furnizor.

Având în vedere prevederile Regulamentului și ale Ghidului BEREC, ANCOM a inițiat procesul de modificare a Deciziei nr. 1201/2011. În perioada imediat următoare, proiectul de decizie urmează să intre în consultare publică. Proiectul de decizie își propune revizuirea pe criterii obiective și transparente a prevederilor Deciziei nr. 1201/2011 și alinierea acestora cu necesitățile utilizatorilor finali, cu solicitările venite din partea furnizorilor și având în vedere

cadrul legislativ european. Prevederile proiectului de decizie vizează 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.

Prin proiectul de decizie, 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, proiectul de decizie 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 a datelor

Viteza de transfer a 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 a 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 a datelor* reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în accesarea serviciului. În principiu, viteza reală, experimentată de utilizatorul final, nu trebuie să fie mai mică decât viteza minimă de transfer a datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului.
- *Viteza de transfer a 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 a 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 a 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 a datelor nu trebuie să depășească viteza maximă de transfer a datelor

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

- *Viteza maximă estimată de transfer a 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 a 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 a datelor nu trebuie să depășească viteza maximă estimată de transfer a datelor.

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

- descrierea condițiilor care influențează obținerea vitezei minime de transfer a datelor, a vitezei de transfer a datelor disponibilă în mod normal și a vitezei maxime de transfer a datelor, în cazul serviciilor de acces la internet prin rețele fixe;
- descrierea metodologiei de estimare a vitezei maxime estimate de transfer a datelor și a condițiilor în care se poate obține viteza maximă estimată de transfer a 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 a 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 a 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 3 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. Platforma informatică Netograf.ro**

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 acestora în timp, respectiv îmbunătățirea sau degradarea calității serviciului de acces la internet oferit. Aplicația este accesibilă pe [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro).

Prin intermediul aplicației, utilizatorii de servicii de acces la internet pot măsura parametri cum ar fi viteza download de transfer a datelor, viteza upload de transfer a datelor, întârzierea de transfer și variația întârzierii de transfer.

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).

### **3.3. Extinderea platformei informatice Netograf.ro**

ANCOM își propune întregirea capabilităților platformei informatice Netograf.ro prin dezvoltarea unor funcționalități care să răspundă necesităților utilizatorilor finali și furnizorilor de servicii de acces la internet.

Noile funcționalități ale sistemului vor fi reprezentate de:

- aplicații dedicate terminalelor mobile (pentru cele mai utilizate trei tipuri de sisteme de operare), pe care utilizatorii le vor descărca gratuit direct din magazinele oficiale ale producătorilor sistemelor de operare pentru terminalele mobile și care vor permite acestora măsurarea parametrilor de calitate tehnici ai conexiunii lor mobile de internet și vizualizarea de statistici/istoric/informații privind testele efectuate;
- aplicații dedicate terminalelor fixe (pentru cele mai utilizate două tipuri de sisteme de operare), ale căror kituri de instalare vor putea fi descărcate de utilizatori de pe pagina [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro) și care vor permite 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 va permite măsurarea cu acuratețe sporită a vitezelor mai mari de 300 Mbps.

Astfel, utilizatorii serviciilor de acces la internet vor avea 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. Utilizatorii de servicii de acces la internet vor putea monitoriza conformitatea prevederilor contractuale în ceea ce privește calitatea serviciului, prin compararea performanței asumate de furnizori prin contract cu cea rezultată dintr-un set de măsurători efectuate prin intermediul platformei informatice Netograf.ro. 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. De asemenea, utilizatorii vor putea vizualiza rezultatele tuturor măsurătorilor distribuite geografic pe harta României, în funcție de criteriile selectate.

Implementarea unor soluții avansate de măsurare a calității serviciului de acces la internet, în acord cu cerințele Regulamentului (EU) 2015/2120, pe suportul platformei informatice Netograf.ro, va contribui la realizarea obiectivului ANCOM de creștere a concurenței pe piață și de îmbunătățire a calității serviciilor de acces la internet și a performanței rețelelor de comunicații electronice. Funcționalitățile actuale și viitoare ale platformei informatice Netograf.ro îi conferă acestea caracteristicile instrumentului de măsurare certificat, în sensul Regulamentului.

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

Anual, 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 2016, statisticile au rezultat în urma analizării a circa 183.000 de teste valide, un număr cu 30% mai mare decât numărul de teste efectuate în cursul anului 2015. Din totalul de teste valide, 84,36% sunt teste realizate prin conexiuni fixe și 15,64% 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 furnizat prin rețele fixe**

Conform rezultatelor testelor realizate în cadrul aplicației Netograf.ro pe parcursul anului 2016, viteza medie de download la nivel național este 94,95 Mbps pentru serviciul de acces la internet la punct fix. Viteza medie de upload la nivel național este 78,80 Mbps.

În anul 2016, față de anul 2015, se constată o creștere a vitezei de download pentru conexiuni prin rețele fixe la nivel național cu 77,47%, respectiv cu 50,81% în cazul vitezei de upload pentru același tip de conexiuni.

Dacă luăm în considerare primii 5 furnizori de servicii de acces la internet prin rețele fixe, în funcție de numărul de conexiuni, furnizori ce dețin o cotă de piață de peste 90%, se constată în general o creștere a vitezelor medii de download, respectiv upload măsurate prin intermediul aplicației Netograf.ro, în anul 2016, raportat la anul 2015.

#### **4.2. Calitatea serviciului de acces furnizat prin rețele mobile**

Viteza medie de download la nivel național este de 25,90 Mbps pentru serviciul de acces la internet la puncte mobile. Viteza medie de upload la nivel național este 10,32 Mbps pentru serviciul de acces la internet mobil. În anul 2016, se constată o creștere a vitezei de download la nivel național cu 34,75%, respectiv cu 27,10% în cazul vitezei de upload, față de anul 2015. Dacă luăm în considerare calitatea înregistrată de fiecare furnizor de acces la internet la puncte mobile, se observă diferențe semnificative între furnizori din punct de vedere al vitezelor medii înregistrate pe parcursul anului 2016.

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, în anul 2016, în cazul conexiunilor de acces la internet prin rețele fixe, numărul conexiunilor cu viteze mai mici de 30 Mbps a scăzut cu 9%, în timp ce numărul conexiunilor de bandă largă a crescut cu 5% pentru viteze cuprinse între 30 Mbps și 100 Mbps, respectiv cu 4% pentru viteze peste 100 Mbps, față de anul 2015. În ceea ce privește conexiunile de acces la internet la puncte mobile, în anul 2016, numărul conexiunilor corespunzătoare tehnologiei 3G și celor superioare 3G a crescut cu 15,50%, în timp ce numărul conexiunilor corespunzătoare tehnologiei 4G a crescut cu 113%, față de anul 2015.

Așadar, îmbunătățirea ofertelor furnizorilor (a nivelului de calitate menționat în contract) se reflectă direct și în îmbunătățirea experienței fiecărui utilizator final în folosirea serviciului de acces la internet.

## 5. Proceduri transparente, simple și eficiente pentru rezolvarea reclamațiilor

Conform legislației secundare emise de către ANCOM<sup>4</sup>, 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. Această este o procedură general valabilă care se aplică și reclamațiilor referitoare la aplicarea prevederilor Regulamentului.

În ceea ce privește informațiile minime pe care trebuie să le conțină procedura, Decizia 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 ANCOM nr. 158/2015 fiind sancționabilă.

## 6. Sancțiuni

În ceea ce privește sancțiunile aplicabile în cazul nerespectării prevederilor din Regulament, 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.

---

<sup>4</sup> [http://www.ancom.org.ro/uploads/forms\\_files/decizia\\_2015\\_1581428306401.pdf](http://www.ancom.org.ro/uploads/forms_files/decizia_2015_1581428306401.pdf)

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

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 lei la 60.000 lei, iar, în cazul unor încălcări repetate, cu amendă în cuantum de până la 100.000 lei;
- cu amendă în cuantum de până la 2% din cifra de afaceri, iar, în cazul unor încălcări repetate, cu amendă în cuantum de până la 5% 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.

În perioada 30 aprilie 2016 – 30 aprilie 2017, ANCOM nu a aplicat nicio sancțiune pentru încălcarea prevederilor Regulamentului (EU) 2015/2120.

## **7. Măsuri de management al traficului menținute până la 31 decembrie 2016**

În 2016, potrivit prevederilor art. 10 alin. (3) din Regulament, un furnizor a informat ANCOM despre măsurile de auto-reglementare luate de acesta în propria rețea pentru a bloca accesul la paginile de internet care conțin sau promovează materiale cu caracter sexual care implică minorii.

Având în vedere că legislația națională nu permite sau obligă operatorii să blocheze accesul la acest tip de conținut, ANCOM a urmat pașii necesari pentru a notifica Comisia Europeană, potrivit prevederilor art. 10 alin. (3) din Regulament, astfel încât aceste măsuri de auto-reglementare să poată fi menținute de către furnizorul respectiv până la data de 31 decembrie 2016. Pe termen lung, acest tip de măsuri ar putea fi menținute doar dacă se modifică legislația națională care transpune prevederile art. 25 alin. (2) din Directiva 2011/92/UE<sup>5</sup> astfel încât operatorii să poată bloca accesul la anumite pagini de internet, în anumite situații justificate (de exemplu, pornografie infantilă), în baza excepției prevăzute de dispozițiile art. 3 alin. (3) paragraful 3 lit. a) din Regulament.

---

<sup>5</sup> Directiva 2011/92/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 decembrie 2011 privind combaterea abuzului sexual asupra copiilor, a exploatării sexuale a copiilor și a pornografiei infantile și de înlocuire a Deciziei-cadru 2004/68/JAI a Consiliului

**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](mailto:ancom@ancom.org.ro)

[www.ancom.org.ro](http://www.ancom.org.ro) [www.portabilitate.ro](http://www.portabilitate.ro) [www.veritel.ro](http://www.veritel.ro) [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro)