

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

01 mai 2020 – 30 aprilie 2021



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](http://www.ancom.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 (01 mai 2020 – 30 aprilie 2021)” sau însoțit de una din următoarele specificări:

- Sursa: „Monitorizarea respectării prevederilor regulamentului (EU) 2015/2120 privind accesul la internetul deschis (01 mai 2020 – 30 aprilie 2021)” 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> .....	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
<b>2. Monitorizarea obligațiilor</b> .....	4
2.1. Practici comerciale.....	5
2.2. Managementul traficului.....	6
2.3. Transparența în contractele încheiate cu utilizatorii finali.....	7
<b>3. Măsurile referitoare la transparență pentru asigurarea accesului la internetul deschis</b> .....	8
3.1. Viteza de transfer al datelor.....	10
3.2. Instrumentul certificat de monitorizare – Netograf.....	11
3.3. Modalitățile prin care se asigură transparența informațiilor referitoare la calitatea serviciului de acces la internet.....	14
<b>4. Calitatea serviciului de acces la internet</b> .....	14
4.1. Calitatea serviciului de acces la internet furnizat prin rețele fixe.....	15
4.2. Calitatea serviciului de acces la internet furnizat prin rețele mobile.....	15
4.3. Serviciul de acces la internet în timpul pandemiei de COVID-19.....	16
<b>5. Proceduri transparente, simple și eficiente pentru rezolvarea reclamațiilor</b> .....	17
<b>6. Sancțiuni</b> .....	18



# 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) 2015/2120<sup>1</sup> (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 aferenți<sup>2</sup>, precum și la transparența anumitor informații pe care furnizorii au obligația de a le pune la dispoziția utilizatorilor finali<sup>3</sup>.

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. 140/2012<sup>4</sup>, cu modificările și completările ulterioare.

În completarea cadrului legislativ menționat anterior, 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 mobile<sup>5</sup>, 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 capitolului 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 control anuale 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 aproximativ 30 de furnizori de servicii de acces la internet furnizate prin rețele fixe, a rezultat că Ghidul a fost luat în considerare de majoritatea furnizorilor care au făcut obiectul analizei realizate de ANCOM în scopul definirii vitezelor și stabilirii procedurii de măsurare de către consumatori a vitezei serviciului de acces la internet furnizat prin rețele fixe. De asemenea, ANCOM a observat că remediile prevăzute de legislația națională au fost introduse de furnizorii

---

<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 roaming-ul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii;

<sup>2</sup> 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;

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

<sup>4</sup> 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](http://www.ancom.org.ro/uploads/links_files/O_U_G_Nr_111_2011.pdf);

<sup>5</sup> 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);

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 prin rețele fixe).

Totodată, în timpul stării de urgență (16.03.2020 – 14.05.2020) impuse din cauza pandemiei de COVID-19, prin Decretele președintelui României pentru înființarea, respectiv extinderea stării de urgență (Decretul nr. 195/2020 și Decretul nr. 240/2020), ANCOM a primit atribuții de a emite decizii privind blocarea conținutului online specific sau a site-urilor web care prezentau știri false cu privire la evoluția COVID-19 și la măsurile de protecție și prevenire. Această măsură a fost pusă în aplicare de ANCOM pe baza solicitărilor Ministerului Afacerilor Interne ca urmare a propunerii prezentate de Grupul de Comunicare Strategică, care a analizat și a stabilit dacă anumite informații disponibile online se încadrează în prevederile decretului. În perioada menționată, ANCOM a emis 15 decizii de blocare<sup>6</sup>. Blocarea conținutului fals specific (prin întreruperea transmisiei într-o rețea de comunicații electronice sau prin întreruperea stocării acestuia) sau blocarea site-urilor web care au prezentat știri false a fost realizată fie de către furnizorii de găzduire, fie de către furnizorii de comunicații electronice atunci când nu a fost posibilă aflarea identității furnizorilor de găzduire / conținut sau când aceștia nu se aflau sub jurisdicția României. Efectele acestor decizii au încetat la data de 15.05.2020, când s-a încheiat starea de urgență și nu a mai existat baza legală în virtutea căreia s-au emis aceste decizii.

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 01.05.2020 și 30.04.2021.

## **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:

---

<sup>6</sup> Acestea pot fi consultate accesând următorul link: [https://www.ancom.ro/decizii-implementare-decret-195-pentru-instaurarea-starii-de-urgen539a\\_6253](https://www.ancom.ro/decizii-implementare-decret-195-pentru-instaurarea-starii-de-urgen539a_6253) (tot aici sunt publicate și deciziile de constatare a încetării efectelor deciziilor de blocare)

- 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 o 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.

Ca urmare a instituirii la nivelul Uniunii Europene a Mecanismului Special de Raportare (*SRM*)<sup>7</sup> a situațiilor pe care pandemia de COVID-19 le ridică la nivelul rețelelor și traficului de internet, activitățile de monitorizare a traficului la nivel național precum și a altor probleme ce puteau apărea au fost intensificate și, concomitent, și raportările către Organismul autorităților europene de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice (*OAREC*) și Comisia Europeană. Astfel, în cadrul Autorității, a fost desemnat personal suplimentar pentru a se ocupa de aceste activități.

### **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

---

<sup>7</sup> [https://bereg.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/berec/others/9236-joint-statement-from-the-commission-and-the-body-of-european-regulators-for-electronic-communications-berec-on-coping-with-the-increased-demand-for-network-connectivity-due-to-the-COVID-19-pandemic](https://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/others/9236-joint-statement-from-the-commission-and-the-body-of-european-regulators-for-electronic-communications-berec-on-coping-with-the-increased-demand-for-network-connectivity-due-to-the-COVID-19-pandemic)

stabilite prin Regulament, inclusiv aspecte menționate în Ghidul OAREC<sup>8</sup> 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 măsurătorilor, 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 redactare a Raportului OAREC referitor la implementarea dispozițiilor Regulamentului (UE) nr. 2015/2120 în statele membre ale Uniunii Europene și din cel de redactare a Raportului OAREC privind efectele pandemiei de COVID-19 asupra rețelelor și serviciilor de comunicații.

## 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 95 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. Pe de altă parte, ca urmare a reclamațiilor primite, în 4 cazuri a fost constatată lipsa unor informații dintre cele prevăzute de dispozițiile art. 4 alin. (1) para. (1) lit. a)-e) din Regulamentul (UE) nr. 2015/2120 din contractele încheiate cu utilizatorii și, într-un caz, nepublicarea pe pagina de internet a unui furnizor a informațiilor privind valorile vitezelor aferente serviciului de acces la internet furnizat prin rețele mobile. În toate aceste cazuri a fost dispusă sancționarea furnizorilor și, acolo unde a fost cazul, au fost impuse măsuri de remediere.

De asemenea, conform practicii Autorității, în ceea ce privește transparența din contractele încheiate de furnizori cu utilizatorii finali, a fost demarată campania de control pe care ANCOM o efectuează anual, ce vizează un număr de aproximativ 30 de furnizori diferiți de cei analizați anterior, cu scopul de a verifica modul în care sunt reflectate, în contractele încheiate de

---

<sup>8</sup> Varianta integrală în limba engleză este disponibilă la [https://bereg.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](https://bereg.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);



furnizorii 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 capitolul 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*.

- Pe lângă ofertele curente din piață, la începutul pandemiei de COVID-19 au fost disponibile pentru o scurtă perioadă de timp o serie de oferte ce presupuneau trafic gratuit către o serie de aplicații și/sau site-uri folosite în scopuri educaționale.

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, prin decizie, 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 introdus 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 președintelui ANCOM 669/08.08.2018, rămas spre a fi judecat pe fond la Curtea de Apel București, Secția a VIII-a contencios administrativ și fiscal, după mai multe amânări de pronunțare a sentinței, în data de 26.05.2021, instanța a decis să anuleze decizia mai sus menționată. ANCOM va introduce recurs împotriva acestei sentințe.

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 a continuat să monitorizeze evoluția acestora, în perioada de referință neexistând suficiente indicii de încălcări ale legislației încât să fie necesară o intervenție a Autorității. Totodată, ca urmare a creșterii cantității de date incluse în ofertele existente, pe piață apărând numeroase oferte ce includ chiar trafic de date nelimitat, se poate constata o tendință de scădere a numărului serviciilor de tip zero-rating.

## 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 2 aspecte ce vizează aceste practici.

- Primul aspect face referire la imposibilitatea experimentată (în cazul unei singure rețele) de către unii abonați de a accesa platforma fiipregatit.ro, în acest caz petentul susținând faptul că „domeniul fiipregatit.ro este blocat de serverele DNS implicite ale rețelei [...]” respective. În vederea clarificării situației de fapt, furnizorul în cauză a desfășurat o serie de verificări și analize, în urma cărora „nu s-au regăsit blocări ale DNS-urilor sau domeniului fiipregatit.ro în sistemele [...] rețelei, furnizorul susținând că situația semnalată „este generată de o configurare eronată a DNS-urilor”.

De asemenea, verificările<sup>9</sup> desfășurate în cadrul ANCOM au condus la aceeași concluzie. Prin urmare, această sesizare a fost considerată neîntemeiată, situația de fapt putând fi remediată prin reconfigurarea serverelor DNS.

- Cel de-al doilea aspect face referire la imposibilitatea unui abonat de a accesa anumite site-uri prin intermediul serviciului de acces la internet. Situația a fost remediată în urma reactualizării profilului abonatului, ulterior nemaifiind întâmpinată eroarea reclamată.

Monitorizarea aplicării practicilor de management al traficului a fost, de asemenea, realizată și prin intermediul mecanismului de raportare instituit de Comisia Europeană și OAREC 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 lunară 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 de conexiuni declarat în anul precedent. În cazul oricăror modificări semnificative intervenite între termenele de raportare, acestea trebuie 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.

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 perioada de referință, ANCOM a continuat să analizeze contractele încheiate de furnizorii de servicii de acces la internet cu utilizatorii finali. Acest lucru s-a realizat atât ca urmare a plângerilor venite de la abonați, dar și în cadrul unei campanii pe care ANCOM o desfășoară anual, care vizează aproximativ 30 de furnizori de servicii de acces la internet furnizate prin rețele fixe. Conform practicii Autorității, în ceea ce privește transparența contractelor încheiate de furnizori cu utilizatorii finali, planul anual de control al ANCOM conține un număr de aproximativ 30 de furnizori, diferiți de cei analizați în anul anterior, ale căror contracte sunt

---

<sup>9</sup> Folosind tool-ul mxtoolbox.com, precum și interogări folosind utilitarul dig

verificate din perspectiva respectării prevederilor art. 4 alin. (1) para. (1) lit. a)-e) din Regulament.

În ceea ce privește plângerile primite de la utilizatori și modalitatea de soluționare a acestora, mai multe detalii au fost incluse în capitolul 2.

Cu privire la campania demarată, aceasta a vizat furnizori de servicii de acces la internet furnizate prin rețele fixe care au încheiate contracte cu utilizatorii finali. În urma analizării unei părți din contractele vizate de campanie, a rezultat că majoritatea informațiilor referitoare la viteze și la procedura de măsurare a acestora lipsesc din contracte. De asemenea, remediile de care consumatorii pot beneficia în cazul constatării unei 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 furnizorul de servicii de acces la internet în contract au fost parțial reflectate în contractele ridicate de ANCOM.

În cazul contractelor care au făcut obiectul analizei Autorității, 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 prin rețele 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. De asemenea, acolo unde a fost cazul, remediile de care pot beneficia consumatorii în cazul constatării unor 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 furnizorul de servicii de acces la internet în contract au fost detaliate sau introduse în contractele vizate. ANCOM a observat că, la elaborarea noilor clauze contractuale sau la modificarea acestora, deși prevederile sale nu sunt obligatorii, iar nerespectarea lor nu atrage aplicarea unei sancțiuni de către Autoritate, 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. Definierea 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, cu privire la care se regăsesc explicații și la capitolul 1.1 din prezentul raport. Ghidul ANCOM 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**

În anul 2014, ANCOM a lansat aplicația web Netograf, prin intermediul căreia utilizatorii serviciului de acces la internet pot măsura calitatea serviciului din punct de vedere al parametrilor tehnici. În anul 2019, ANCOM a extins platforma Netograf, punând la dispoziția publicului o serie de aplicații (o aplicație web, aplicații dedicate terminalelor fixe și aplicații dedicate terminalelor mobile) prin intermediul cărora utilizatorii serviciilor de acces la internet pot testa, monitoriza și evalua performanța realizată de furnizori, precum și evoluția acesteia în timp, respectiv îmbunătățirea sau degradarea calității serviciului oferit.

Pe parcursul anului 2020 platforma Netograf a fost îmbunătățită, fiind publicate noi versiuni ale aplicației web, ale aplicației dedicate terminalelor fixe și ale aplicațiilor pentru terminale mobile (Android și iOS). De asemenea, în vederea creșterii performanțelor platformei, metodologia de localizare a dispozitivului de pe care se efectuează măsurătoarea a fost îmbunătățită. Platforma permite localizarea terminalului de pe care se realizează testele dacă utilizatorul permite accesul la locație de pe terminalul său, acest tip de informații fiind utilizate de ANCOM pentru statistici publicate în funcție de locație, respectiv pentru popularea hărții cu testele efectuate de utilizatorii platformei Netograf.

Cu ajutorul Netograf, utilizatorii de servicii de acces la internet pot măsura parametrii viteza de transfer al datelor, întârzierea de transfer, variația întârzierii de transfer și rata pierderii de pachete de date și pot compara valorile obținute cu valorile nominale ale acestor parametri, asumate de furnizori prin contract. 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, Netograf îi pune 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. Netograf testează calitatea conexiunii între echipamentul terminal al utilizatorului final și un server de test conectat la două noduri naționale publice de tip *internet interexchange*. Măsurătorile indică o valoare a parametrilor apropiată de experiența reală a utilizatorului în accesarea internetului, deoarece calea măsurată include rețeaua furnizorului, precum și, în cazul furnizorilor de talie foarte mică, alte rețele interconectate cu rețeaua proprie. Prin intermediul Netograf, utilizatorii serviciilor de acces la internet au la dispoziție informații relevante, detaliate și ușor accesibile privind calitatea serviciilor contractate, din punct de vedere al parametrilor tehnici, pe baza cărora pot lua decizii în cunoștință de cauză. În primul rând, Netograf reprezintă un instrument de informare pentru utilizatorii finali. Informarea utilizatorilor finali în ceea ce privește calitatea serviciilor reprezintă o componentă fundamentală într-o piață competitivă. În al doilea rând, Netograf reprezintă un instrument prin intermediul căruia 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.

De asemenea, Netograf pune la dispoziția utilizatorilor serviciilor de acces la internet statistici cu privire la calitatea serviciilor de acces la internet oferite de diverși furnizori. În cadrul secțiunii Parametri tehnici sunt prezentate rezultate medii ale măsurătorilor pe baza testelor realizate de către utilizatori prin intermediul aplicațiilor Netograf. Totodată, rezultatele testelor pot fi vizualizate grafic pe harta României. Aceste statistici au doar valoare informativă, neconstituind o garanție a faptului că un anumit utilizator va experimenta aceeași calitate a conexiunii. Conform Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 1112/2017 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți, 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. Corectitudinea rezultatelor testelor poate fi influențată de mai mulți factori. Astfel utilizatorii au la dispoziție o serie de recomandări în vederea obținerii unor rezultate cât mai precise (<https://www.netograf.ro/#/about>).

### **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.

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, obligația de a publica pe propria pagină de internet 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. Calitatea serviciului de acces la internet**

Anual, ANCOM elaborează un raport cu privire la calitatea serviciului de acces la internet, pe baza măsurărilor efectuate de utilizatori prin intermediul platformei informatice Netograf. Cel mai recent raport ilustrează evoluția valorilor parametrilor de calitate a serviciilor de acces la internet în anul 2020 și prezintă statistici comparative privind calitatea serviciilor, precum și analize privind evoluția calității serviciilor. În 2020, statisticile au rezultat în urma analizării a 322.777 de teste valide, un număr cu aproximativ 17% mai mare decât numărul de teste efectuate în cursul anului 2019, când au fost realizate aproximativ 275.969 de teste. Din totalul de teste valide, 54,4% sunt teste realizate prin conexiuni fixe și 45,6% sunt teste realizate prin conexiuni mobile.

Având în vedere faptul că tehnologiile de acces la punct fix și, respectiv, la punct mobil prezintă caracteristici diferite din perspectiva furnizării serviciului și, ca urmare, determină valori ale

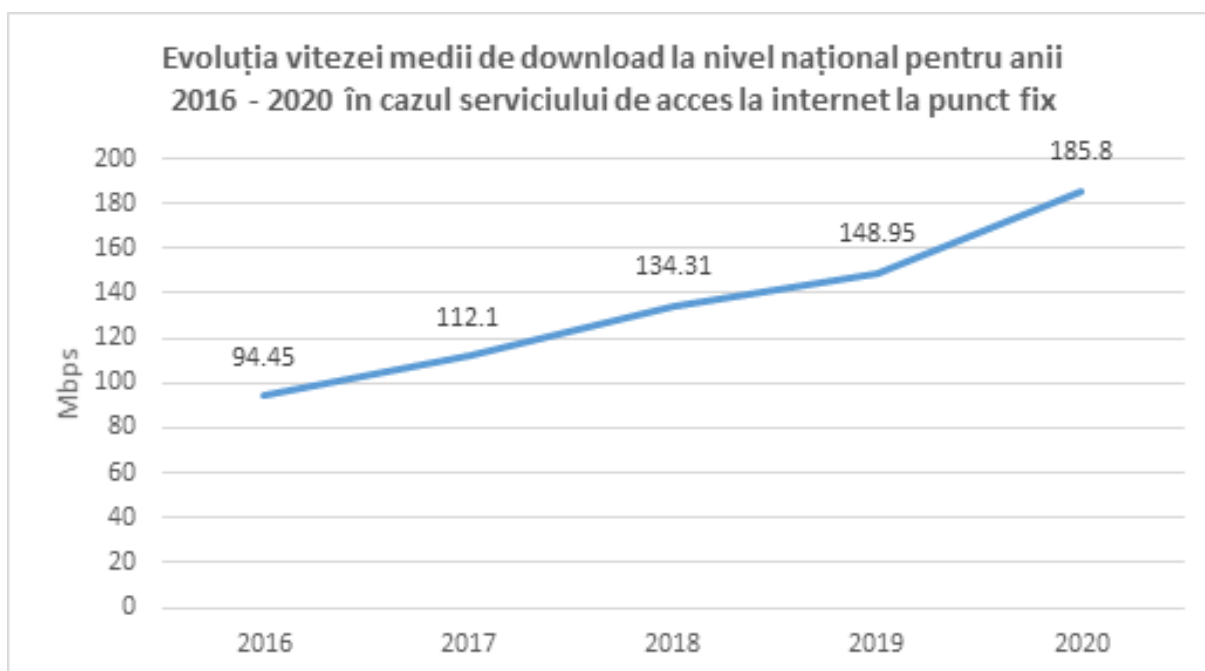
parametrilor de calitate mult diferite, analiza ANCOM a fost efectuată separat pentru furnizorii de servicii de acces la internet prin rețele fixe și pentru furnizorii de servicii de acces la internet prin rețele mobile.

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

Conform rezultatelor testelor realizate în cadrul platformei informatice Netograf în anul 2020, utilizatorii români au experimentat viteze medii de download la nivel național de 185,80 Mbps pentru serviciul de acces la internet la punct fix. Viteza medie de upload la nivel național este 111,40 Mbps.

Comparativ cu anul precedent, în 2020 se constată o creștere în cazul vitezei de download la nivel național cu aproximativ 25% (viteza medie în 2019 fiind de 148,95 Mbps). În cazul vitezei de upload s-a înregistrat de asemenea, o ușoară creștere, cu 0,6% (viteza medie în 2019 fiind de 110,73 Mbps), pentru conexiuni prin rețele fixe.

Evoluția vitezei medii de download la nivel național în perioada 2016 – 2020, în cazul serviciilor de acces la internet la punct fix, este prezentată în figura de mai jos.

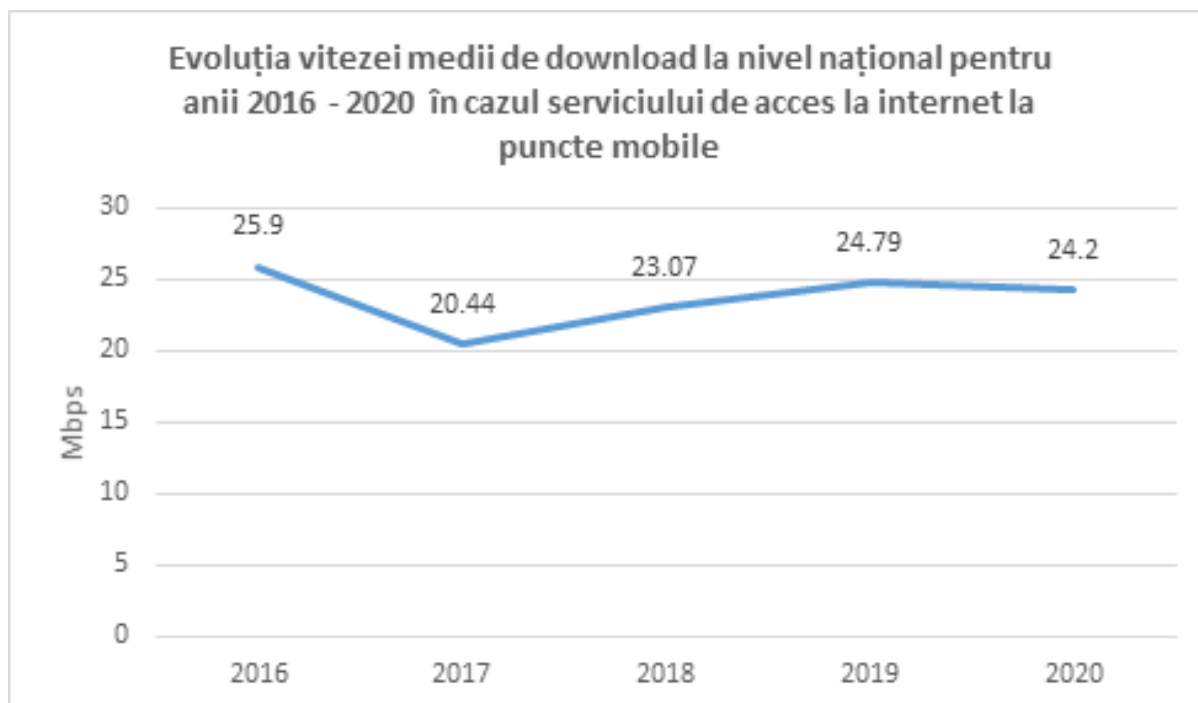


#### 4.2. Calitatea serviciului de acces la internet furnizat prin rețele mobile

Conform rezultatelor testelor realizate în cadrul platformei informatice Netograf, în anul 2020 utilizatorii români au experimentat viteze medii de download la nivel național de 24,20 Mbps pentru serviciul de acces la internet la puncte mobile. Viteza medie de upload la nivel național este 10,20 Mbps pentru serviciul de acces la internet mobil. Comparativ cu anul precedent, în 2020 se constată o scădere a vitezei medii de download la nivel național cu 2,4%, respectiv cu

19% în cazul vitezei medii de upload (acești parametri înregistrând în 2019 valorile de 24,79 Mbps, respectiv de 12,63 Mbps).

Evoluția vitezei medii de download la nivel național în perioada 2016 – 2020, în cazul serviciilor de acces la internet la puncte mobile, este prezentată în figura de mai jos.



Datele înregistrate prin intermediul platformei informatice Netograf referitoare la vitezele de transfer se corelează cu tendința generală rezultată din raportările de date statistice ale furnizorilor corespunzătoare vitezelor de transfer asumate de aceștia. Astfel, numărul conexiunilor de foarte mare viteză (cel puțin 100 Mbps) la puncte fixe a crescut cu 16% față de anul precedent, ponderea conexiunilor de foarte mare viteză ajungând la 80% la sfârșitul anului 2020. În ceea ce privește conexiunile de acces la internet la puncte mobile, numărul conexiunilor 4G este în creștere anuală cu 13%, astfel că în anul 2020 acestea au ajuns să dețină o pondere majoritară, de 66% din totalul conexiunilor la internet mobil.

### 4.3. Serviciul de acces la internet în timpul pandemiei de COVID-19

În contextul izbucnirii pandemiei de COVID-19, în țara noastră au fost luate o serie de măsuri ce au implicat o utilizare suplimentară a rețelelor și serviciilor de comunicații electronice. Inițial ANCOM a transmis celor mai importanți operatori de telefonie și internet o înștiințare pentru a se pregăti să ia măsurile necesare și posibile pentru a evita și a soluționa posibilele situații de congestie sau întrerupere a traficului de voce și/sau de date. Analiza ANCOM a datelor transmise de operatori arăta că se așteptau la creșteri de trafic estimate de unii furnizori la peste 50% față de situațiile normale.

Pentru a asigura continuitatea furnizării serviciilor în cazul creșterii traficului de date, operatorii au monitorizat încărcarea și nivelul de trafic din rețelele proprii, precum și alți parametri de

calitate ai rețelei. Operatorii au efectuat un management al riscului și au identificat o serie de amenințări și riscuri posibile, care se refereau cel puțin la securitatea serviciilor și a rețelelor, a aprovizionării cu echipamente comerciale necesare serviciilor de comunicații electronice și au efectuat acțiuni de evitare sau diminuare a acestor riscuri.

Creșterea traficului s-a datorat implementării tot mai intense a muncii la distanță, a mutării cursurilor școlare și universitare în mediul online, precum și a creșterii semnificative a componentei de entertainment online. În aceste condiții, era de așteptat ca serviciile de comunicații electronice cele mai utilizate în aceste cazuri – respectiv serviciile de voce mobilă și serviciile de acces la internet fix și mobil – să cunoască o creștere semnificativă a traficului, iar traficul care în mod obișnuit se derula în interiorul unei rețele private (instituție, agent economic) să se deruleze peste rețeaua publică. Astfel, după o creștere abruptă la începutul perioadei de pandemie, traficul de voce și date s-a stabilizat rapid la valori mai ridicate decât cele de dinaintea pandemiei, cele mai semnificative creșteri fiind în cazul serviciilor de acces la internet prin rețele fixe.

Furnizorii au avut obligația de a lua toate măsurile de securitate adecvate pentru a administra riscurile la adresa securității rețelelor și serviciilor de comunicații electronice astfel încât să asigure un nivel de securitate corespunzător riscului identificat și să prevină sau să minimizeze impactul incidentelor de securitate asupra utilizatorilor și rețelelor interconectate. Totodată, pentru a asigura continuitatea furnizării serviciilor în cazul creșterii traficului de date, furnizorii au luat măsuri pentru a monitoriza mai eficient capacitatea disponibilă a rețelei și a interveni unde este necesar, pentru a moderniza echipamentele de rețea și a simplifica și eficientiza procesul de achiziții, dar și unele măsuri privind optimizarea utilizării resurselor tehnice. Prin urmare, rețelele din România au putut susține și gestiona eficient creșterea cererii, astfel încât utilizatorii s-au bucurat de conectivitate în parametri buni.

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

Conform legislației secundare emise de către ANCOM<sup>10</sup>, 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 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.

---

<sup>10</sup> 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](http://www.ancom.org.ro/uploads/forms_files/decizia_2015_1581428306401.pdf).

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

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

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

## 6. Sancțiuni

În ceea ce privește 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 capitolul 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 RON la 60.000 RON, iar, în cazul unor încălcări repetate, cu amendă în cuantum de până la 100.000 RON;
- pentru persoanele cu o cifră de afaceri mai mare de 3.000.000 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.

De asemenea, pentru aceleași fapte poate fi aplicată și sancțiunea avertismentului, potrivit Ordonanței Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificările și completările ulterioare.

Constatarea contravenției 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.

Potrivit prevederilor art. 149 alin. (1) lit. a) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, în cazul constatării unei contravenții, 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. Nerespectarea măsurilor dispuse de ANCOM este, la rândul său, conform dispozițiilor art. 151 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, sancționabilă cu amendă administrativă în cuantum de până la 30.000 lei pentru fiecare zi de întârziere.

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

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