

**Monitorizarea respectării prevederilor
Regulamentului (EU) 2015/2120
privind accesul la internetul deschis
(01 mai 2025 – 30 aprilie 2026)**

 Iunie 2026

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) este instituția care promovează interesele utilizatorilor de servicii de comunicații electronice, servicii poștale și servicii digitale în contextul tranziției la societatea Gigabit, prin valorificarea optimă a mixului de instrumente de administrare și reglementare aflate la dispoziția Autorității. Pentru mai multe detalii despre activitatea ANCOM vizitați www.ancom.ro, infocentru.ancom.ro, www.portabilitate.ro și www.veritel.ro. Pentru a testa și monitoriza calitatea serviciului de internet, accesați www.netograf.ro. Pentru a consulta acoperirea cu semnal mobil a localităților, drumurilor naționale și județene din România, accesați www.aisemnal.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 2025 – 30 aprilie 2026)” sau însoțit de una din următoarele specificări:

- Sursa: „Monitorizarea respectării prevederilor Regulamentului (EU) 2015/2120 privind accesul la internetul deschis (01 mai 2025 – 30 aprilie 2026)” document realizat de Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații;
- Sursa: Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații;
- Sursa: ANCOM;
- O formulare clară cu același sens ca cele de mai sus.

CUPRINS

1. Context general	1
1.1 Cadru legislativ	1
1.2 Implicații la nivel instituțional ale Regulamentului (UE) 2015/2120.....	1
1.3 Organizarea la nivel intern.....	2
1.4 Organizarea la nivel extern.....	2
2. Monitorizarea obligațiilor	4
2.1 Practici comerciale.....	4
2.1.1 Monitorizarea generală a pieței serviciilor de comunicații electronice destinate publicului din România.....	4
2.1.2 Monitorizarea Bonusului Net Nelimitat oferit de Telekom Mobile	4
2.2 Managementul traficului.....	5
2.3 Transparența în contractele încheiate cu utilizatorii finali.....	5
3. Măsurile referitoare la transparență pentru asigurarea accesului la internetul deschis	7
3.1 Viteza de transfer al datelor	8
3.2 Instrumentul certificat de monitorizare – Netograf.....	9
3.3 Monitorizarea acoperirii cu semnal în cazul rețelelor mobile de telefonie	11
3.4 Modalitățile prin care se asigură transparența informațiilor referitoare la calitatea serviciului de acces la internet.....	11
4. Proceduri transparente, simple și eficiente pentru rezolvarea reclamațiilor	13
4.1 Principiile care guvernează procedura de reclamații.....	13
4.2 Modalități de depunere a reclamațiilor.....	14
5. Sancțiuni.....	17

1. Context general

1.1 Cadru legislativ

În perioada de referință nu au intervenit modificări în ceea ce privește cadrul legislativ relevant care contribuie la asigurarea internetului deschis în România, reprezentat de Regulamentul (UE) 2015/2120¹ (denumit în continuare *Regulament*), precum și de legislația secundară elaborată de ANCOM, referitoare la stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți² sau la transparența anumitor informații pe care furnizorii au obligația de a le pune la dispoziția utilizatorilor finali, stabilită prin Decizia ANCOM nr. 73/2023³.

La actele normative de mai sus, se adaugă prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011⁴ privind comunicațiile electronice, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare.

De asemenea, pentru a veni în sprijinul furnizorilor de servicii de acces la internet, ANCOM a elaborat Ghidul privind implementarea cerințelor referitoare la includerea în contracte a informațiilor privind vitezele de acces la internet prin rețele fixe și mobile⁵, ale cărui prevederi, deși nu sunt obligatorii, iar nerespectarea lor nu atrage aplicarea unei sancțiuni de către Autoritate, au fost luate în considerare de furnizori la momentul redactării clauzelor din contracte referitoare la informațiile prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. a)-e) din Regulament.

În perioada de referință, ANCOM a continuat să monitorizeze buna funcționare a rețelilor și a serviciilor de comunicații electronice destinate publicului și calitatea serviciilor de acces la internet, analizând măsurătorile efectuate de către utilizatori prin intermediul platformei Netograf⁶.

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 01.05.2025 și 30.04.2026.

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

În România, mai multe autorități naționale asigură monitorizarea și supervizarea aplicării prevederilor Regulamentului.

Totuși, trebuie precizat că 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.

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

² Decizia președintelui ANCOM nr. 1112/2017 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți, cu modificările și completările ulterioare, text disponibil în limba română la următoarea adresă:

https://www.ancom.ro/uploads/forms_files/Decizia_2017_1112_2017_consolidata_4_septembrie_20181536158949.pdf.

³ Decizia ANCOM nr. 73/2023 privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali și alte măsuri pentru protecția acestora, text disponibil în limba română la adresa

https://www.ancom.ro/uploads/forms_files/Decizia_ANCOM_73_2023_privind_IUF1677596088.pdf.

⁴ Textul Ordonanței este disponibil în limba română la adresa următoare:

<https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/134098>.

⁵ Textul Ghidului în limba română disponibil la adresa https://www.ancom.ro/uploads/links_files/2019-10-09_Ghid_masurare_viteze_bun.pdf.

⁶ www.netograf.ro

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.

Alături de ANCOM, alte două autorități naționale sunt implicate în asigurarea respectării prevederilor Regulamentului:

1. Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului (denumită în continuare *ANPC*) este autoritatea care poate aplica sancțiuni în cazul nerespectării clauzelor contractuale, conform legislației naționale primare.

Începând cu anul 2010, ANCOM are încheiat un protocol de colaborare cu ANPC, reînnoit în anul 2018, care stabilește în detaliu modul în care cele două autorități colaborează, în special pentru rezolvarea eficientă a plângerilor primite de la consumatori⁷.

2. 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.

Între ANCOM și ANSPDCP nu este încheiat un protocol de colaborare⁸.

1.3 Organizarea la nivel intern

În perioada de referință, în cadrul ANCOM, activitățile de monitorizare și asigurare a conformității cu prevederile Regulamentului au fost îndeplinite, în paralel cu celelalte activități curente, de către specialiști din diferite compartimente acoperind aspecte tehnice, economice și juridice.

1.4 Organizarea la nivel extern

La nivel național, ANCOM cooperează permanent cu actorii din piață pentru a clarifica diverse aspecte referitoare la modul de aplicare a prevederilor stabilite prin Regulament, inclusiv aspecte menționate în Ghidul Organismului autorităților europene de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice (OAREC)⁹ 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, printre altele, practici de management al traficului, aplicarea hotărârilor C-34/20 – Telekom Germania¹⁰, C-854/19 – Vodafone Germania¹¹ și C-5/20 – Vodafone Germania¹² ale Curții de Justiție a Uniunii Europene (CJUE) cu privire la practicile de tip zero-

⁷ https://www.ancom.ro/uploads/files/9953/Protocol_ANCOM_ANPC_20181.pdf.

⁸ Conform Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor orice autoritate care primește o petiție pentru care nu are competențe de rezolvare este obligată să o trimită autorității competente în termen de 5 zile.

⁹ Varianta integrală actualizată în limba engleză disponibilă la adresa <https://www.berec.europa.eu/en/document-categories/berec/regulatory-best-practices/guidelines/berec-guidelines-on-the-implementation-of-the-open-internet-regulation-0>.

¹⁰ <https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?oqp=&for=&mat=or&lqrec=fr&jge=&td=%3BALL&jur=C&num=C-34%252F20&page=1&dates=&pcs=Oor&lq=&pro=&nat=or&cit=none%252CC%252CCJ%252CR%252C2008E%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252Ctrue%252Cfalse%252Cfalse&language=ro&avg=&cid=10714235>.

¹¹ <https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?oqp=&for=&mat=or&lqrec=fr&jge=&td=%3BALL&jur=C&num=C-854%252F19&page=1&dates=&pcs=Oor&lq=&pro=&nat=or&cit=none%252CC%252CCJ%252CR%252C2008E%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252Ctrue%252Cfalse%252Cfalse&language=ro&avg=&cid=10714460>.

¹² <https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?oqp=&for=&mat=or&lqrec=fr&jge=&td=%3BALL&jur=C&num=C-854%252F19&page=1&dates=&pcs=Oor&lq=&pro=&nat=or&cit=none%252CC%252CCJ%252CR%252C2008E%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252Ctrue%252Cfalse%252Cfalse&language=ro&avg=&cid=10714460>.

rating. În acest cadru de referință, reprezentanții ANCOM au colaborat și cu reprezentanții Ministerului Afacerilor Externe la pregătirea poziției României în cauza nr. C-367/24, ANCOM vs. Telekom România Mobile Communications, aflată în fața CJUE, în legătură cu care Curtea de Justiție s-a pronunțat ulterior, la data de 10 iulie 2025, printr-o hotărâre referitoare la această cauză.

La nivel european, 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 pe anul 2025 al OAREC referitor la implementarea dispozițiilor Regulamentului (UE) nr. 2015/2120 în statele membre ale Uniunii Europene, precum și a unei serii de alte documente interne ale OAREC pe această temă.

2. Monitorizarea obligațiilor

ANCOM s-a focusat 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 100 de reclamații cu privire la performanțele serviciului de acces la internet, atât fix cât și mobil, iar majoritatea au fost soluționate direct de către furnizori sau au fost clarificate de ANCOM prin oferirea unor explicații petenților referitoare la prevederile contractuale și legale aplicabile, nefiind, astfel, necesară realizarea unor acțiuni de control. 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.

2.1 Practici comerciale

2.1.1 Monitorizarea generală a pieței serviciilor de comunicații electronice destinate publicului din România

În perioada 01.05.2025 – 30.04.2026, ANCOM a continuat monitorizarea practicilor comerciale din piața de comunicații electronice din România având în vedere și hotărârile CJUE din septembrie 2021 cu privire la serviciile de tip zero-rating. În decursul acestei perioade, pe piața din România nu au mai existat oferte care să conțină servicii comerciale de tip zero-rating.

Serviciile de tip zero-rating care sunt oferite în condițiile unor excepții prevăzute de Regulament funcționează în continuare. De exemplu, traficul dinspre și către instrumentul național de monitorizare a calității serviciului de acces la internet, certificat de ANCOM (Netograf) este gratuit și nelimitat în temeiul prevederilor Deciziei președintelui ANCOM nr. 1112/2017.

2.1.2 Monitorizarea Bonusului Net Nelimitat oferit de Telekom Mobile

Pentru încheierea unui contract nou sau reînnoirea celui existent pe o perioadă de 12/24 de luni, Telekom Mobile oferea ca bonus acces nelimitat la internet la viteze de până la 1,5 Mbps pentru conținutul de tip video-streaming și la viteze de până la 150 Mbps pentru orice alt tip de conținut. Astfel, calitatea conținutului video era limitată la maximum 480p. La momentul analizei realizate de ANCOM în anul 2018, nu existau înțelegeri contractuale între furnizorul de servicii de acces la internet și cei de servicii de conținut și aplicații. Clientul putea cu ușurință activa sau dezactiva bonusul (caz în care planul tarifar devenea unul clasic, cu o anumită cantitate de trafic inclusă), ori de câte ori dorea pe parcursul duratei contractuale. Cu bonusul activat, traficul era gratuit atât la nivel național, cât și în roaming în Spațiul Economic European (în limita politicii de utilizare rezonabilă reglementată), atât prin intermediul direct al dispozitivului mobil, cât și prin intermediul funcționalității de *tethering*.

În urma investigației detaliate în cazul ofertelor Telekom Mobile menționate, ANCOM a constatat încălcarea de către aceasta a dispozițiilor art. 3 alin. (3) para. 1 și 3 din Regulament și a dispus, prin Decizia președintelui ANCOM nr. 669/08.08.2018, 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 a avut ca obiect anularea Deciziei președintelui ANCOM nr. 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. Împotriva acestei sentințe, ANCOM a introdus recurs la Înalta Curte de Casație și Justiție (ICCJ), ultimul grad de jurisdicție în acest caz. În cursul judecății, ca urmare a solicitării Telekom Mobile, în luna aprilie 2024, ICCJ a decis că este necesar să adreseze Curții de Justiție a Uniunii Europene (CJUE) o întrebare preliminară, formulată astfel: *„Articolul 3 din Regulamentul privind internetul deschis se interpretează în sensul că o opțiune tarifară lansată de o companie de servicii de telecomunicații care permite clienților finali care au accesat-o să folosească în mod gratuit toate serviciile de video streaming, independent de furnizorii de la care provin și indiferent dacă au sau nu calitatea de parteneri de conținut ai companiei de servicii de telecomunicații, fără ca volumul de date consumat prin utilizarea acestor servicii să fie inclus în volumul de date asigurat lunar prin tariful de telefonie mobilă, însă cu o limitare a lățimii de bandă pentru acest tip de conținut, este compatibilă cu obligațiile care decurg din aceste dispoziții?”*. Cauza a fost înregistrată la CJUE cu nr. C-367/24, ANCOM formulând observații scrise către Curte în calitate de parte în proces.

La data de 10 iulie 2025, prin hotărârea sa referitoare la cauza nr. C-367/24, CJUE a stabilit că art. 3 din Regulamentul (UE) 2015/2120 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 noiembrie 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, trebuie interpretat în sensul că se opune unei opțiuni de acces nelimitat la internet, fără costuri suplimentare, propusă de un furnizor de servicii de acces la internet clienților săi, care, atunci când este activată, permite acestor clienți să utilizeze servicii de video streaming fără ca datele astfel utilizate să fie scăzute din volumul de date cuprins în abonamentul lunar de bază, dar limitează lățimea de bandă aplicată acestui conținut, indiferent de cine sunt difuzorii sau furnizorii.

2.2 Managementul traficului

În scopul monitorizării practicilor de management al traficului utilizate/aplicate de furnizorii de servicii de acces la internet, ANCOM pune un accent deosebit pe plângerile primite de la utilizatorii finali susceptibile a fi cauzate de practici specifice. În perioada de referință a fost primită o plângere privind măsurile de management al traficului în situații excepționale și temporare de congestie a rețelei, din analiza căreia nu au fost identificate încălcări ale prevederilor Regulamentului.

2.3 Transparența în contractele încheiate cu utilizatorii finali

Ca urmare a plângerilor venite de la abonați, ANCOM a analizat contractele încheiate de aceștia cu furnizorii de servicii de acces la internet din perspectiva respectării prevederilor art. 4 alin. (1) para. 1 lit. a)-e) din Regulament. Astfel, în urma analizării contractelor petenților, a rezultat că informațiile referitoare la viteze, la procedura de măsurare a acestora și la 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 s-au regăsit în contractele încheiate cu petenții, obligațiile de transparență cu privire la calitatea serviciului de acces la internet prevăzute de Regulament fiind îndeplinite.

Totodată, ca urmare a apariției unor noi obligații legale referitoare la clauzele minime pe care furnizorii de servicii de comunicații electronice au obligația de a le include în contracte ca urmare a transpunerii în legislația română a prevederilor Codului european al comunicațiilor electronice, ANCOM

a desfășurat o campanie de verificare a modului în care aceste obligații de informare sunt reflectate în contractele încheiate de principalii furnizori cu consumatorii, analiza vizând, printre altele, și eventuale încălcări ale dispozițiilor art. 4 alin. (1) para. 1 lit. a)-e) din Regulament. Furnizorii vizați sunt principalii furnizori de servicii de acces la internet, cablu TV și de servicii de comunicații interpersonale bazate pe numere din România.

În urma campaniei de control desfășurate, ANCOM a constatat că furnizorii, cu unele excepții, au introdus în contractele pe care le încheie cu utilizatorii finali ce au calitatea de consumatori, informațiile prevăzute de art. 4 alin. (1) para. 1 lit. a)-e) din Regulament.

Excepțiile au vizat situațiile în care unele contracte nu conțineau informațiile prevăzute de dispozițiile art. 4 alin. (1) para. 1 lit. b), d) și e) din Regulament, aspect pentru care Autoritatea a dispus sancționarea în mod corespunzător, cu amendă contravențională, a furnizorilor în cauză. Mai exact, ANCOM a constatat, în cazul unui furnizor de servicii de acces la internet la puncte fixe, că în contractele pe care acesta le încheie cu utilizatorii finali ce au calitatea de consumatori nu se regăsesc informații cu privire la valoarea vitezei promovate de descărcare și de încărcare a datelor pentru serviciul de acces la internet. Totodată, în cazul altui furnizor ce oferă servicii de acces la internet accesibile prin intermediul unui modem 4G, ANCOM a constatat că în contractele pe care acesta le încheie cu utilizatorii finali ce au calitatea de consumatori și care conțin astfel de servicii, nu se regăsesc informații cu privire la limita până la care scade viteza de descărcare și de încărcare în cazul în care se consumă traficul inclus, nu există o explicație clară și inteligibilă cu privire la viteza maximă estimată de descărcare și de încărcare pe care o are serviciul de acces la internet, nu se regăsește o explicație clară și inteligibilă a căilor de atac aflate la dispoziția consumatorilor în conformitate cu legislația națională și, respectiv, nu conțin o explicație privind posibilitatea de a obține rezilierea contractului în cazul oricărei diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate, între performanța reală a serviciului de acces la internet furnizat prin rețele mobile în ceea ce privește viteza sau alți parametri de calitate a serviciului și performanța indicată în contract. Totodată, ANCOM a dispus implementarea de către furnizorii în cauză a unor măsuri de remediere a situației produse, aceste măsuri constând în modificarea acelor contracte încheiate cu utilizatorii finali ce au calitatea de consumatori care au stat la baza deciziei de sancționare și care mai sunt în vigoare, în sensul revizuirii acestora pentru a include, în mod corespunzător, clauze în acord cu dispozițiile art. 4 alin. (1) para. 1 lit. b), d) și e) din Regulament.

3. Măsurile 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, în Decizia ANCOM nr. 73/2023, precum și în Decizia președintelui ANCOM nr. 1112/2017.

Decizia ANCOM nr. 73/2023 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 președintelui ANCOM 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 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. În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, Decizia președintelui ANCOM nr. 1112/2017 stabilește și informațiile ce trebuie să însoțească parametrii de calitate tehnici. În concret, ANCOM își propune să monitorizeze îndeaproape implementarea prevederilor Regulamentului de către furnizori și să intervină ulterior, dacă este cazul.

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*. Acesta 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 serviciile de acces la internet prin rețele fixe, cât și pentru serviciile 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 de tip *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 de date, variația întârzierii de transfer (jitter-ul) și rata pierderii de pachete de date 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, această obligație revenind în baza prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011, în măsura în care sunt oferiti de către furnizorii de servicii de acces la internet. Cu toate acestea, Decizia președintelui ANCOM nr. 1112/2017 definește acești parametri, iar prin intermediul platformei Netograf dezvoltată de ANCOM aceștia pot fi măsurați. 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 și aplicații dedicate terminalelor fixe și 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.

În perioada de referință, au fost publicate numeroase versiuni ale aplicației pentru terminale mobile cu sistem de operare Android, ce cuprind actualizări care asigură funcționarea corectă și rapidă pe toate dispozitivele mobile și pe cele mai recente versiuni ale sistemului de operare.

Cu ajutorul Netograf, utilizatorii de servicii de acces la internet pot măsura următorii parametri: 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 punctul 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. ANCOM elaborează rapoarte privind calitatea serviciului de acces la internet pe baza rezultatelor statistice privind măsurătorile anuale realizate de utilizatori în cadrul platformei Netograf. Conform Deciziei președintelui ANCOM 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 Monitorizarea acoperirii cu semnal în cazul rețelelor mobile de telefonie

ANCOM desfășoară periodic campanii de măsurare a acoperirii teritoriului național cu semnal de voce mobilă începând cu anul 2019. Rezultatele acestor campanii de măsurare au fost transpuse într-o hartă care poate fi consultată de utilizatorii finali la adresa: <https://aisemnal.ro/home>.

Harta reflectă acoperirea cu semnal mobil a localităților, drumurilor naționale, județene și comunale din România, realizată integral de ANCOM în urma campaniilor sale anuale de monitorizare, utilizatorii putând urmări inclusiv evoluția acoperirii cu semnal de la un an la altul. Platforma reflectă acoperirea cu semnal mobil pentru tehnologiile disponibile la momentul efectuării măsurărilor (2G/3G/4G pentru fiecare dintre operatorii mobili activi pe piața din România, nivelul semnalului agregat la nivelul întregii țări, nivelul maxim măsurat pentru semnalele provenite de la operatorii din țările vecine, precum și, începând cu anul 2022, harta de acoperire cu semnal de voce mobilă a rețelei de metrou din București.

În cadrul celei mai recente campanii de monitorizare desfășurate în perioada aprilie–noiembrie 2024 au fost realizate măsurători în 13.283 de localități, parcurgându-se peste 240.000 km de drumuri naționale, județene, orășenești și comunale.

În procesul de definire a nivelurilor de semnal reprezentate în Harta națională de acoperire cu semnal mobil s-au luat în calcul împrejurările în care utilizatorii pot avea nevoie să afle care este nivelul semnalului mobil oferit de operatori.

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

Decizia ANCOM nr. 73/2023 stabilește, în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice, 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. De asemenea, decizia stabilește obligații specifice referitoare la mijloacele prin care este asigurată transparența informațiilor privind calitatea serviciului de acces la internet furnizat.

Astfel, în ceea ce privește serviciul de acces la internet, pentru fiecare plan tarifar publicat pe pagina proprie de internet, furnizorii de servicii de acces la internet au obligația de a pune la dispoziția publicului, la prima accesare și în cadrul primei descrieri a planului tarifar respectiv, informații privind valorile parametrilor de calitate tehnici (viteza minimă de transfer al datelor, viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, viteza maximă de transfer al datelor, viteza promovată de transfer al datelor, pentru serviciile de acces la internet prin rețele fixe, respectiv viteza maximă estimată de transfer al datelor și viteza promovată de transfer al datelor, pentru serviciile de acces la internet prin rețele mobile). De asemenea, în măsura în care sunt oferite, furnizorii de servicii de acces la internet au obligația de a publica și nivelurile minime pentru alți parametri, precum întârzierea de transfer al pachetelor de date, variația întârzierii de transfer al pachetelor de date și pierderea pachetelor de date.

Furnizorii care au raportat ANCOM un număr de cel puțin 1.000 de abonați/conexiuni pentru serviciul de acces la internet au obligația de a crea o pagină proprie de internet, potrivit dispozițiilor art. 5 alin. (1) din Decizia ANCOM nr. 73/2023.

Totodată, în conformitate cu prevederile Anexei nr. 1 la Decizia ANCOM nr. 73/2023, în același loc sau la cel mult un click distanță față de prima descriere a fiecărui plan tarifar, trebuie să se regăsească următoarele informații:

1. informațiile asociate parametrilor de calitate tehnici menționați anterior, în condițiile prevăzute de legislația secundară privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți, emisă de ANCOM, respectiv Decizia președintelui ANCOM nr. 1112/2017;
2. o explicație clară și inteligibilă a remediilor aflate la dispoziția consumatorilor în conformitate cu legislația națională în cazul oricărei diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate, între performanța reală a serviciului de acces la internet în ceea ce privește viteza sau alți parametri de calitate a serviciului și performanța indicată în contract;
3. procedura pe care utilizatorii finali o pot urma pentru a măsura performanța reală a serviciului de acces la internet și pentru a constata eventuale 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 tehnici de calitate a serviciului și performanța indicată în contractul încheiat cu aceștia.

Potrivit dispozițiilor aceleiași decizii, informațiile privind viteza minimă de transfer al datelor, viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, viteza maximă de transfer al datelor, viteza promovată de transfer al datelor, pentru serviciile de acces la internet prin rețele fixe, respectiv viteza maximă estimată de transfer al datelor și viteza promovată de transfer al datelor, pentru serviciile de acces la internet prin rețele mobile, vor fi păstrate de furnizorii de servicii de comunicații electronice în arhivă cu planurile tarifare care nu mai fac parte din oferta comercială, ce trebuie să existe pe pagina lor de internet, într-un loc ușor accesibil

4. Proceduri transparente, simple și eficiente pentru rezolvarea reclamațiilor

Regulamentul (UE) 2015/2120 privind accesul la internet deschis conferă utilizatorilor finali dreptul de a beneficia de un acces la internet fără discriminare, restricții sau interferențe nejustificate. În acest context, utilizatorii pot formula reclamații atunci când consideră că serviciul de acces la internet furnizat nu respectă caracteristicile contractate sau prevederile privind internetul deschis, cum ar fi degradarea nejustificată a vitezei de transfer, blocarea ori limitarea accesului la anumite aplicații, servicii sau categorii de trafic. Conform legislației secundare emise de către ANCOM¹³, furnizorii de servicii de acces la internet au obligația de a pune la dispoziția utilizatorilor finali, inclusiv prin publicarea pe paginile proprii de internet, politicile de soluționare a reclamațiilor, prin care sunt detaliați pașii pe care aceștia trebuie să îi urmeze pentru a formula o sesizare cu privire la serviciile de comunicații electronice. Aceleași informații trebuie să se regăsească și în contractele încheiate cu utilizatorii finali¹⁴. Aceasta este o politică general valabilă, care se aplică și reclamațiilor referitoare la aplicarea prevederilor Regulamentului și pe care furnizorii de servicii de acces la internet o utilizează în relația cu utilizatorii finali pentru a soluționa plângerile referitoare la serviciul de acces la internet, calitatea și caracterul deschis ale acestuia.

În ceea ce privește informațiile minime pe care trebuie să le conțină politica, Decizia ANCOM nr. 73/2023 stabilește că furnizorii de servicii de acces la internet trebuie să includă în această politică și, în acest fel, să asigure transparența în relația cu utilizatorii, următoarele informații:

- modalitățile prin care utilizatorul final poate depune sau transmite o reclamație;
- programul de lucru pentru primirea și înregistrarea reclamațiilor;
- termenul maxim pentru depunerea reclamației, dacă este cazul;
- termenul maxim de soluționare a reclamațiilor;
- termenul maxim de remediere a deranjamentelor;
- despăgubirile aplicabile în cazul în care furnizorul depășește termenul pentru soluționarea plângerii și pentru remedierea deranjamentului;
- termenul și modalitățile prin care utilizatorul final este informat cu privire la rezultatul demersurilor efectuate de furnizor pentru soluționarea reclamației sale;
- o informație conform căreia utilizatorul final poate adresa o reclamație ANCOM sau poate utiliza o 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 politică, ea fiind obligatorie, neimplementarea în condițiile stabilite de Decizia ANCOM nr. 73/2023 fiind sancționabilă.

4.1 Principiile care guvernează procedura de reclamații

Transparența presupune ca utilizatorii finali să aibă acces la informații complete, clare, actualizate și ușor accesibile privind modalitățile de depunere a reclamațiilor, documentele necesare, termenele de soluționare, măsurile de remediere disponibile, despăgubirile aplicabile și căile de atac existente. Utilizatorul trebuie să poată înțelege în orice moment stadiul reclamației și modul în care aceasta este gestionată.

¹³ Decizia ANCOM nr. 73/2023 privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali și alte măsuri pentru protecția acestora (https://www.ancom.ro/uploads/forms_files/Decizia_anCOM_73_2023_privind_IUF1677596088.pdf)

¹⁴ În conformitate cu dispozițiile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011 (<https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/134098>)

Simplitatea presupune existența unor proceduri care să permită formularea și urmărirea unei reclamații fără formalități excesive. Utilizatorul trebuie să poată depune o reclamație utilizând canale de comunicare accesibile și să primească confirmarea înregistrării acesteia într-un mod facil și rapid.

Eficiența presupune existența unor mecanisme care să permită analiza și soluționarea reclamațiilor într-un termen rezonabil, precum și remedierea efectivă a problemelor constatate. Procedura trebuie să conducă la identificarea cauzei reclamației și la adoptarea unor măsuri adecvate, inclusiv acordarea de despăgubiri, atunci când aceasta este justificată.

4.2 Modalități de depunere a reclamațiilor

Pentru a asigura respectarea principiilor mai sus menționate, furnizorii pot pune la dispoziția utilizatorilor mai multe canale de comunicare, care să permită raportarea unor probleme precum:

- viteze de download sau upload semnificativ inferioare celor contractate;
- degradarea persistentă a performanței serviciului;
- imposibilitatea accesării anumitor aplicații sau servicii;
- blocarea, încetinirea sau prioritizarea nejustificată a traficului;
- aplicarea unor măsuri de management al traficului considerate discriminatorii.

În funcție de canalul de comunicare preferat de utilizatorul final, depunerea unei reclamații, indiferent de subiectul vizat, presupune parcurgerea mai multor etape:

Depunerea reclamației în format fizic (de exemplu, prin intermediul unui serviciu poștal sau direct la sediul furnizorului):

- consultarea informațiilor publicate de furnizor privind procedura de reclamații, documentele necesare și termenele aplicabile.
- completarea formularului pus la dispoziție de furnizor sau redactarea unei solicitări scrise care descrie problema întâmpinată și, după caz, include rezultate ale măsurătorilor de viteză ori alte dovezi relevante.
- înregistrarea reclamației și alocarea unui număr unic de înregistrare.
- Verificarea parametrilor serviciului, a datelor tehnice disponibile și informațiilor furnizate de reclamant.
- transmiterea răspunsului care include concluziile analizei, măsurile dispuse, eventualele termene de remediere și informații privind căile ulterioare de contestare.

Depunerea reclamației prin mijloace digitale (care pot include: platforme online dedicate, formulare web, aplicații mobile, adrese de poștă electronică, asistenți virtuali – chatboți).

- accesarea canalului digital pus la dispoziție de furnizor.
- descrierea problemei întâmpinate și eventual încărcarea documente justificative, capturi de ecran, rezultate ale măsurătorilor de viteză sau alte informații relevante.
- în cazul asistenților virtuali, primele încercări de soluționare sunt generate de către aceștia
- sistemul transmite o confirmare de primire și generează un număr unic de identificare a reclamației.
- analiza tehnică a reclamației și efectuarea verificărilor necesare.
- informarea utilizatorului prin e-mail, platforma online sau alt canal electronic asupra rezultatului investigației și a măsurilor adoptate

Depunerea reclamației prin telefon

- contactarea serviciului de relații cu clienții prin intermediul numerelor de telefon publicate.
- identificarea problemei prin interacțiune cu un asistent virtual
- introducerea sesizării în sistemul intern
- efectuarea verificărilor tehnice necesare.

- comunicarea răspunsului utilizatorului prin telefon, SMS, e-mail sau alte mijloace convenite.

Pentru reclamațiile referitoare la existența unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele serviciului de acces la internet și valorile prevăzute contractual, având în vedere particularitățile unei asemenea reclamații, furnizorii din România au elaborat proceduri specifice¹⁵ privind depunerea și validarea sesizărilor, în vederea acordării remediilor conform prevederilor art. 4 alin (2) din Regulamentului 2015/2120. Aceste instrucțiuni sunt integrate în procedurile referitoare la efectuarea măsurătorilor prin intermediul platformei Netograf.

În acest sens, utilizatorul final trebuie să efectueze măsurătorile în conformitate cu metodologia indicată de furnizor, să transmită reclamația în formă scrisă și să anexeze documentele justificative prevăzute de procedură, precum și informațiile minime necesare identificării și analizării sesizării. De exemplu, procedurile principalilor furnizori de servicii de acces la internet¹⁶ din România prevăd transmiterea reclamațiilor privind vitezele serviciului de acces la internet prin e-mail și, alternativ, prin depunerea unei cereri scrise în cadrul punctelor de lucru sau al centrelor comerciale. Cerința privind formularea în scris a reclamației este justificată de necesitatea transmiterii către furnizor a rezultatelor măsurătorilor efectuate, respectiv a exportului testelor realizate în intervalul reclamat, descărcat din contul de utilizator Netograf în format CSV sau PDF, precum și a altor documente justificative, după caz. Acest aspect nu exclude posibilitatea utilizării altor mijloace de contact puse la dispoziția clienților de către furnizori (interacțiuni cu agent AI, apel call center) pentru obținerea unor informații preliminare depunerii reclamațiilor sau cu privire la stadiul soluționării reclamațiilor.

Platforma Netograf pune la dispoziția utilizatorilor o serie de funcționalități menite să faciliteze efectuarea testelor și identificarea unor factori care pot influența rezultatele măsurătorilor. Spre exemplu, aplicația Netograf destinată terminalelor mobile detectează și afișează o serie de factori care ar fi putut afecta măsurătoarea, de exemplu situațiile în care nivelul de putere a semnalului și nivelul de calitate a semnalului se situează sub un prag minim prestabilit. De asemenea, aplicațiile dedicate terminalelor fixe și mobile Netograf permit programarea automată a testelor, funcționalitate implementată în acord cu cerințele de măsurare specificate în cadrul procedurilor referitoare la efectuarea măsurătorilor. Pentru realizarea testelor programate, este suficient ca utilizatorul să aleagă perioada de monitorizare și numărul de măsurători efectuate zilnic.

Procedurile dedicate reclamațiilor privind viteza serviciului de acces la internet reglementează cu precădere condițiile tehnice și documentele necesare verificării existenței unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între performanța efectivă a serviciului și parametrii contractuali.

În ceea ce privește însă cadrul general de soluționare a reclamațiilor (inclusiv a celor cu privire la obligațiile ce le revin furnizorilor în temeiul art. 3 din Regulament), respectiv modalitățile de primire și înregistrare a acestora, programul de lucru, termenele de soluționare și de remediere, precum și modalitatea de comunicare a rezultatului către utilizatorul final, sunt aplicabile prevederile politicii generale de soluționare a reclamațiilor a furnizorului, elaborate în conformitate cu Decizia ANCOM nr. 73/2023.

Prin urmare, procedura specială privind reclamațiile referitoare la vitezele serviciului de acces la internet trebuie interpretată și aplicată în coroborare cu politica generală de soluționare a reclamațiilor, cele două documente formând împreună cadrul procedural complet pentru gestionarea acestor sesizări.

ANCOM urmărește atât respectarea prevederilor specifice din Regulamentul (UE) 2015/2120, inclusiv a obligațiilor de transparență instituite prin art. 4 alin. (2), cât și respectarea prevederilor

¹⁵ Conform prevederilor art. 4 alin (2) din Regulamentul (UE) 2015/2120

¹⁶ **Digi** – Reclamația va fi depusă în punctele de prezență DIGI România (www.digi.ro/asistenta/puncte-prezenta) sau prin e-mail la clienti@digi.ro.

Vodafone – Înregistrarea sesizării în termen de maximum 30 de zile de la data ultimei măsurători în format electronic la adresa de email persoanefizice.fix&tv@vodafone.com sau în format fizic, la adresa de contact a Vodafone;

Orange – Clienții vor transmite Orange România, atașat reclamației, în scris, prin mijloacele specificate în procedura de soluționare a reclamațiilor

Deciziei ANCOM nr. 73/2023 privind informațiile care trebuie să se regăsească în Politica de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali. În acest context, ANCOM are atribuția de a verifica dacă furnizorii asigură informarea corespunzătoare a utilizatorilor, prin punerea la dispoziția acestora a unor proceduri transparente, accesibile și eficiente pentru depunerea, gestionarea și soluționarea reclamațiilor.

5. Sancțiuni

În ceea ce privește regimul sancționator aplicabil în cazul nerespectării prevederilor din Regulament, nu există o schimbare față de perioada precedentă de raportare. Astfel, potrivit prevederilor art. 142 pct. 55 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, nerespectarea obligațiilor care decurg din legislația cu aplicabilitate directă a 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.

Astfel cum a fost precizat în capitolul 2.3, ANCOM a desfășurat, în perioada de referință, o campanie de verificare a modului în care obligațiile de informare sunt reflectate în contractele încheiate de principalii furnizori cu consumatorii, analiza vizând, printre altele, și eventuale încălcări ale dispozițiilor art. 4 alin. (1) para. 1 lit. a)-e) din Regulament. În urma analizării contractelor ridicate, ANCOM a constatat că un furnizor de servicii de comunicații electronice a încălcat prevederile art. 4 alin. (1) para. 1 lit. d) din Regulament, iar în cazul altui furnizor de servicii de comunicații electronice Autoritatea a constatat că acesta a încălcat prevederile art. 4 alin. (1) para. 1 lit. b), d) și e) din Regulament, ANCOM aplicând amenzi celor doi furnizori în valoare totală de 50.000 lei. Totodată, ANCOM a dispus obligarea celor doi furnizori să modifice contractele analizate, în măsura în care

acestea mai sunt în vigoare, astfel încât să includă informațiile lipsă stabilite de prevederile legale din Regulament.



Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în
Comunicații (ANCOM)

Strada Delea Nouă nr. 2, sector 3, 030925, București

Tel: 0372 845 400 / 0372 845 454; Fax: 0372 845 402

ancom@ancom.ro

www.ancom.ro

