

Autor	ANCOM
Persoană de contact	Corina VOICU
Cod document	2014/14/01/RO
Data publicării inițiale	17 noiembrie 2014
Data ultimei modificări	-
Data încheierii procesului de consultare publică	17 decembrie 2014
Statut	Proiect
Acțiune așteptată	Răspuns

În temeiul art. 4 alin. (2) lit. b), art. 6 alin. (2) lit. e), art. 11 alin. (1) și art. 12 alin. (1) și (3) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009 privind înființarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, aprobată prin Legea nr. 113/2010, cu modificările ulterioare, precum și ale art. 60 alin. (8) lit. f) și ale art. 63 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare,

PREȘEDINTELE AUTORITĂȚII NAȚIONALE PENTRU ADMINISTRARE ȘI REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII

emite prezenta

DECIZIE

**privind stabilirea unor măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități ce
beneficiază de servicii de comunicații electronice destinate publicului**

CAPITOLUL I: Dispoziții generale

Art.1. - Prezenta decizie reglementează modalitățile de asigurare a accesului și a posibilității utilizatorilor finali cu dizabilități de a beneficia de servicii de comunicații electronice destinate publicului adaptate nevoilor lor și în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali, stabilind, totodată, măsuri menite să încurajeze punerea la dispoziția acestora a unor echipamente terminale de comunicații electronice care oferă servicii și funcții adaptate nevoilor lor specifice, precum și posibilitatea de a alege furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului și serviciile oferite de aceștia în condiții echivalente cu cele disponibile pentru majoritatea utilizatorilor finali.

Art.2. – (1) Orice utilizator final cu dizabilități are dreptul de a beneficia de servicii de comunicații electronice destinate publicului cel puțin în condițiile stabilite de prezenta decizie.

(2) Serviciile care fac obiectul prezentei decizii sunt:

a) accesul la serviciile de telefonie destinate publicului la punct fix, precum și accesul și conectarea la rețelele publice de telefonie la punct fix;

b) accesul la serviciile de telefonie destinate publicului la puncte mobile, precum și accesul și conectarea la rețelele publice de telefonie la puncte mobile;

c) servicii de acces la internet, cu excepția celor furnizate prin intermediul hotspot-urilor publice.

(3) Prevederile prezentei decizii nu se aplică serviciilor de comunicații electronice destinate publicului furnizate prin intermediul rețelelor publice cu acces prin satelit.

(4) Furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului care asignează numere de telefon abonaților, precum și furnizorii de servicii de acces la internet destinate publicului au obligația implementării măsurilor prevăzute prin prezenta decizie.

Art.3. – (1) În înțelesul prezentei decizii, următorii termeni se definesc astfel:

a) echipament terminal specific de comunicații electronice – un produs sau o parte componentă relevantă din acesta, care permite comunicația, este conectat direct ori indirect, prin orice mijloace, la interfețele rețelelor publice de comunicații electronice și poate fi folosit pentru facilitarea accesului utilizatorilor finali cu dizabilități la rețelele publice de comunicații electronice, respectiv la serviciile de comunicații electronice destinate publicului;

b) punct de lucru – orice sediu principal sau secundar al furnizorului de servicii de comunicații electronice destinate publicului sau al partenerilor autorizați ai acestuia accesibil publicului în scopul vânzării produselor și serviciilor de comunicații electronice pe bază de abonament.

(2) În cuprinsul prezentei decizii sunt, de asemenea, aplicabile definițiile relevante prevăzute la art. 4 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare, precum și la art. 2 alin. (1) și art. 5 din Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Art.4. – (1) Prevederile prezentei decizii nu aduc atingere obligațiilor ce pot fi impuse de ANCOM în sarcina furnizorilor de rețele sau de servicii de comunicații electronice desemnați ca având putere semnificativă pe piață, în conformitate cu legislația specială din domeniul comunicațiilor electronice.

(2) Obligațiile impuse furnizorilor în conformitate cu prezenta decizie sunt suplimentare față de cele stabilite prin regimul de autorizare generală.

CAPITOLUL II: Măsurile adresate utilizatorilor finali cu dizabilități ce beneficiază de servicii de comunicații electronice destinate publicului

Art.5. - Furnizorii prevăzuți la art. 2 alin. (4) au obligația de a asigura utilizatorilor finali cu dizabilități, cu titlu gratuit, posibilitatea testării echipamentelor terminale la punctele proprii de lucru, anterior achiziționării, în scopul verificării compatibilității acestora cu necesitățile specifice ale solicitantului, explicând utilizatorului final funcțiile și modul în care acestea pot răspunde nevoilor sale ori posibilitatea returnării echipamentelor achiziționate, într-un termen stabilit anterior de către furnizor și comunicat solicitanților.

Art. 6. – (1) Furnizorii prevăzuți la art. 2 alin. (4) au obligația de a pune la dispoziția utilizatorilor finali cu dizabilități o secțiune dedicată acestora, accesibilă la un click distanță și cu o denumire sugestivă de pe ecranul principal al propriei pagini de internet.

(2) Secțiunea dedicată utilizatorilor finali cu dizabilități menționată la alin. (1) va cuprinde informații complete, corecte, ușor accesibile, relevante, inteligibile și actualizate referitoare cel puțin la:

a) oferta de servicii de comunicații electronice destinate utilizatorilor finali cu dizabilități, precum și eventuale alte servicii sau facilități de care pot beneficia persoanele cu dizabilități;

b) oferta proprie de echipamente terminale specifice de comunicații electronice;

c) eventuale condiții sau formalități pe care utilizatorii finali cu dizabilități trebuie să le îndeplinească pentru a beneficia de oferta de produse și servicii adaptate lor.

(3) Furnizorii prevăzuți la art. 2 alin. (4) au obligația de a oferi, la cerere, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică, informațiile menționate la alin. (2).

Art.7. - Furnizorii prevăzuți la art. 2 alin. (4) au obligația de a oferi utilizatorilor finali cu dizabilități posibilitatea de a declara, pentru a fi înregistrate și/sau actualizate, într-o bază de date creată în acest scop, cel puțin următoarele informații:

- numele și prenumele solicitantului;
- tipul de dizabilitate de care suferă solicitantul;
- datele de contact ale solicitantului;
- numele, prenumele și/sau datele de contact ale unei terțe persoane desemnate de solicitant pentru facilitarea comunicării cu furnizorul, dacă este cazul;

- modalitatea preferată de către solicitant pentru comunicarea cu furnizorul (telefon, SMS, e-mail etc);
- modalitatea preferată de către solicitant pentru facturarea serviciilor (format tipărit sau prin intermediul poștei electronice);
- necesitățile specifice ale solicitantului privind echipamentele terminale.

Art.8. - În vederea asigurării utilizatorilor finali cu dizabilități a unui nivel de informare echivalent celui de care beneficiază ceilalți utilizatori finali, furnizorii prevăzuți la art. 2 alin. (4) vor asigura următoarele facilități suplimentare:

a) posibilitatea utilizatorului final cu dizabilități de a adresa eventuale solicitări sau reclamații inclusiv prin intermediul unei persoane desemnate de acesta în acest scop, dacă solicitantul a desemnat o astfel de persoană, atât telefonic, cât și prin intermediul poștei electronice;

b) accesul cu prioritate al utilizatorilor finali cu dizabilități în ceea ce privește rezolvarea cazurilor privind instalarea și configurarea serviciilor și echipamentelor terminale, privind eventuale deranjamente ale serviciilor de telefonie și acces la internet contractate, dar și în cazul mutării serviciilor, în cazul în care aceste servicii sunt disponibile și celorlalți utilizatori finali;

c) accesul la serviciul de relații cu clienții prin modalități specifice adaptate necesităților tuturor categoriilor de utilizatori finali cu dizabilități, inclusiv prin intermediul SMS pentru utilizatorii cu dizabilități auditive, în aceleași condiții comerciale oferite majorității utilizatorilor finali;

d) transmiterea gratuită, la cerere, a condițiilor contractuale de prestare a serviciilor, a facturilor nedetaliat, a informațiilor de la art. 6 alin. (2) sau a oricăror materiale informative, tipărite cu fonturi de cel puțin 14p sau prin poștă electronică, dacă se solicită astfel, într-un format care este compatibil cu majoritatea programelor de citire a documentelor, culoarea fonturilor utilizate trebuind să fie în contrast cu cea a fondului;

e) asigurarea, de către furnizorii de servicii de telefonie la puncte mobile, a posibilității utilizatorilor finali cu dizabilități vizuale de a interoga serviciul de control al costurilor prin transmiterea unui mesaj audio, ca alternativă la furnizarea acestui serviciu prin SMS, în aceleași condiții comerciale oferite celorlalți abonați.

Art.9. - Fără a aduce atingere obligațiilor prevăzute la art. 5, 6, 7 și 8, furnizorii de servicii de comunicații electronice la punct fix au obligația de a asigura utilizatorilor finali cu dizabilități accesul și conectarea la rețeaua publică de comunicații electronice și accesul

la serviciile de comunicații electronice destinate publicului, în limitele ariei de acoperire în care furnizează servicii de comunicații electronice și celorlalți utilizatori finali, cel puțin pachetele de servicii descrise mai jos, cu respectarea următoarelor condiții minime:

a) pentru utilizatorii finali cu dizabilități auditive și/sau de vorbire, pachete care să conțină cel puțin trafic lunar nelimitat la internet fix, contra unui tarif de maximum 7 euro/lună, inclusiv TVA;

b) pentru utilizatorii finali cu dizabilități vizuale, pachete care să conțină cel puțin 350 minute lunare naționale contra unui tarif de maximum 3 euro/lună, inclusiv TVA, și, la cererea utilizatorului, trafic lunar nelimitat la internet fix contra unui tarif de maximum 7 euro/lună, inclusiv TVA, tariful total al pachetului fiind de maximum 10 euro/lună, inclusiv TVA.

Art.10. – Fără a aduce atingere obligațiilor prevăzute la art. 5, 6, 7 și 8, furnizorii de servicii de comunicații electronice la puncte mobile au obligația de a asigura utilizatorilor finali cu dizabilități accesul și conectarea la rețeaua publică de comunicații electronice și accesul la serviciile de comunicații electronice destinate publicului în limitele ariei de acoperire în care furnizează servicii de comunicații electronice și celorlalți utilizatori, cel puțin prin intermediul pachetelor de servicii descrise mai jos, cu respectarea următoarelor condiții minime:

a) pentru utilizatorii finali cu dizabilități auditive și/sau de vorbire, pachete care să conțină cel puțin posibilitatea utilizării unui număr nelimitat de SMS-uri lunar, utilizabile în rețeaua proprie, precum și minimum 150 SMS-uri naționale lunar contra unui tarif de maximum 4 euro/lună, inclusiv TVA și, la cererea utilizatorului, trafic lunar la internet mobil de minimum 300 MB, la o viteză maximă de transfer a datelor pentru descărcare de cel puțin 2 Mbps, contra unui tarif de maximum 2 euro/lună, inclusiv TVA, tariful total al pachetului fiind de maximum 6 euro/lună, inclusiv TVA;

b) pentru utilizatorii finali cu dizabilități vizuale, pachete care să conțină cel puțin 300 minute naționale lunar contra unui tarif de maximum 2 euro/lună, inclusiv TVA și, la cererea utilizatorului, trafic lunar la internet mobil de minimum 300 MB, la o viteză maximă de transfer a datelor pentru descărcare de cel puțin 2 Mbps, contra unui tarif de maximum 2 euro/lună, inclusiv TVA, tariful total al pachetului fiind de maximum 4 euro/lună, inclusiv TVA.

Art.11. - Pentru a beneficia de facilitățile prevăzute la art. 8, utilizatorii finali cu dizabilități trebuie să fie înregistrați în bazele de date ale furnizorilor, conform dispozițiilor art. 7, cu respectarea condițiilor prevăzute la art. 12.

Art.12. - Pentru a beneficia de facilitățile individuale prevăzute la art. 8, 9 și 10, utilizatorii finali cu dizabilități trebuie să pună la dispoziția furnizorului copii lizibile de pe certificatul de încadrare în gradul și tipul de handicap.

CAPITOLUL III: Dispoziții finale

Art.13. - (1) Furnizorii prevăzuți la art. 2 alin. (4) au obligația implementării dispozițiilor art. 8 lit.) a), b) și d) în termen de 4 luni de la data intrării în vigoare a prezentei decizii.

(2) Furnizorii prevăzuți la art. 2 alin. (4) au obligația implementării dispozițiilor de la art. 6, 7, 8 lit.) c) și e), precum și cele prevăzute la art. 9 și 10 în termen de 6 luni de la data intrării în vigoare a prezentei decizii.

Art.14.- Prezenta decizie se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la 3 zile de la publicare.

**PREȘEDINTE,
MARIUS CĂTĂLIN MARINESCU**

București,..... 2014

Nr.