

## NOTA INFORMATIVĂ

### la proiectul de Hotărâre a Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației cu privire la stabilirea cerințelor și măsurilor necesare pentru ca utilizatorii cu dizabilități să beneficieze de acces echivalent la serviciile de comunicații electronice accesibile publicului

#### **1. Denumirea autorului și, după caz, a participanților la elaborarea proiectului**

Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI)

#### **2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului de act normativ și finalitățile urmărite**

Conform prevederilor art. 8 din Legea comunicațiilor electronice nr. 241/2007 (Legea nr.241/2007) Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) reglementează activitatea în domeniul comunicațiilor electronice și tehnologiei informației, inclusiv și prin instituirea măsurilor necesare pentru ca utilizatorii, inclusiv cei cu *dizabilități*, să beneficieze de posibilitatea de a alege servicii, prețuri și calitate. Art. 67 din Legea nr. 241/2007 prevede că ANRCETI poate stabili anumite cerințe, care urmează a fi respectate de către furnizorii de servicii de comunicații electronice accesibile publicului, astfel încât utilizatorii cu dizabilități:

a) să poată avea un acces la servicii de comunicații electronice echivalent celui de care beneficiază majoritatea utilizatorilor finali;

b) să beneficieze de posibilitatea de a opta între furnizorii și serviciile disponibile pentru majoritatea utilizatorilor finali;

c) să poată alege echipamente terminale, care să ofere funcțiile și serviciile necesare.

Pentru realizarea atribuțiilor stabilite prin lege, luând în considerare obiectivele Planului național de acțiuni pentru implementarea Acordului de Asociere Republica Moldova– Uniunea Europeană în perioada 2017–2019, ANRCETI și-a propus să elaboreze un act de reglementare, bazat pe analiza situației efectuată în baza datelor și informației prezentate de către furnizorii de servicii de comunicații electronice, în special, de telefonie și acces la Internet. În acest sens, ANRCETI, a solicitat de la 27 furnizori să prezinte, în termen de până la 14 aprilie 2018, următoarea informație:

1) categoriile de persoane cu dizabilități și numărul de persoane care beneficiază de accesul la serviciile de comunicații electronice;

2) facilitățile (echipamente terminale cu funcții speciale, servicii speciale etc.) oferite de furnizori pentru utilizarea serviciilor de comunicații electronice persoanelor aflate în dificultate;

3) dificultățile întâmpinate de persoanele cu dizabilități în ceea ce privește accesul la serviciile de comunicații electronice;

4) măsurile întreprinse de furnizori pentru crearea condițiilor de acces în oficiile companiei persoanelor aflate în dificultate.

Răspunsuri au parvenit doar de la 14 furnizori care au dat următoarele răspunsuri:

***Cu referință la prima chestiune,***

12 furnizori au menționat că nu țin o evidență a utilizatorilor cu dizabilități.

2 Furnizori, *MOLDCELL SA* a menționat că ține în evidență 121 utilizatori și *METICAL SRL*-100 de utilizatori.

***Cu referință la chestiunea 2,***

Majoritatea furnizori au informat despre posibilitatea depunerii cererii online, semnării contractelor la domiciliu, posibilitatea achitării serviciilor prin Internet, setarea echipamentelor din oficiu.

Doar 4 furnizori au raportat despre oferirea anumitor echipamente și servicii speciale:

*Orange Moldova SA*, oferă telefoane (Alcatel OT 2008<sup>1</sup>) și servicii de apeluri mobile video care pot fi utilizate de persoane cu deficiențe de vorbire și /sau auz. Apelurile video în rețea sunt gratuite pentru toți clienții abonament. De asemenea, aceste persoane pot utiliza pentru comunicații serviciile SMS/MMS, precum și serviciile OTT (apeluri video, mesaje) și rețele sociale (mesaje) accesibile prin intermediul serviciului de Internet mobil. Persoanele cu deficiență de vedere pot utiliza serviciile voce (inclusiv prin apăsarea tastei/tastelor atribuite numărului/numerelor favorite predefinite din agendă).

*IRISTEL MOL SRL*, pentru persoanele cu dizabilități vizuale oferă telefoane din gama Polycom1, al căror ecran LCD este luminat cu o rezoluție de 256x116 pixeli. Aceste terminale oferă display color performant, ecran tactil Gesture-based, multitouch, capacitiv, tastatură virtuală pe ecran.

Persoanelor cu dizabilități auditive oferă telefoane video2, dotat cu un ecran de afișare LCD extins, ajustabil, camera cu rezoluții VGA sau CMOS și codec video H.264/H.263 în timp real, cu o lărgime de bandă eficientă, care oferă o extraordinară calitate a imaginii prin intermediul Internetului.

Persoanelor cu dizabilități fizice li se recomandă un terminal WI-FI3, care nu îi condiționează de o anumită locație din casă, îl pot folosi oriunde în casă, fără a se deplasa

*METICAL SRL* dispun de politică tarifară specială; Conectarea la servicii fără achitarea unei taxe; 3. Oferă echipament tehnic gratuit.

*MOLDCELL SA*, Persoanele cu dizabilități de vedere beneficiază de o ofertă personalizată (constituie secret comercial) care include:

- 60min gratuite pentru convorbire în rețeaua Moldcell;
- 0,65MDL/min pentru apeluri naționale;
- CUG (grup închis de utilizatori) – 20 lei lunar, convorbiri gratuite între toți cei care fac parte din Asociația Nevăzătorilor din Republica Moldova.

La moment majoritatea dispozitivelor de tip Smartphone importate de către furnizorii de rețele și servicii de CE includ aplicații destinate persoanelor cu dizabilități care pot fi setate în dependență de necesitatea utilizatorului.

***Cu referință la chestiunea 3:***

Toți furnizorii au menționat că nu înregistrează pretenții ce țin de dificultățile întâmpinate de persoanele cu dizabilități.

***Cu referință la chestiunea 4:***

6 furnizori au raportat că punctele de vânzări și unele oficiile, în special, centrale sunt dotate cu rampe de intrare în clădire.

*În rezultatul analizei efectuate s-a constata că majoritatea furnizorilor întreprind măsuri*

generale, care uneori sunt inutile anumitor categorii, doar 4 furnizori, în special, furnizorii de servicii de telefonie mobilă, întreprind mai multe măsuri și acțiuni speciale pentru ca utilizatorii cu dizabilități să beneficieze de acces echivalent la serviciile de comunicații electronice accesibile publicului, fapt ce confirmă necesitatea implicării ANRCETI în vederea stabilirii anumitor măsuri speciale și obligarea furnizorilor de implementare a acestora.

### **3. Descrierea gradului de compatibilitate pentru proiectele care au ca scop armonizarea legislației naționale cu legislația Uniunii Europene**

Proiectul de Hotărâre este compatibil cu legislația și reglementările Uniunii Europene și are menirea să transpună dispozițiile speciale ale Directivei 2009/136/CE2 a Parlamentului European și a Consiliului, care prevăd posibilitatea autorităților de reglementare de a impune în sarcina furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice obligații privind asigurarea posibilității persoanelor cu dizabilități de a accesa serviciile de comunicații electronice prin intermediul unor modalități specifice. Scopul acestor obligații este de a asigura parcurgerea unui pas pe drumul integrării acestor persoane ca membri deplinți în societate, facilitându-le pe cât posibil comunicarea la distanță atât între persoane cu dizabilități, cât și între acestea și ceilalți membri ai societății.

### **4. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi**

Reglementarea propusă stabilește modalitățile de asigurare a accesului și a posibilității utilizatorilor finali cu dizabilități de a beneficia și de a alege servicii de comunicații electronice accesibile publicului, de calitate și la prețuri accesibile, adaptate nevoilor lor în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali, măsurile menite să încurajeze punerea la dispoziția acestora a unor echipamente terminale specifice de comunicații electronice care oferă servicii și funcții adaptate nevoilor lor specifice.

Prin proiectul Hotărârii ANRCETI, propune ca furnizorii de servicii de telefonie accesibile publicului care asignează numere de telefon abonaților, furnizorii de servicii de acces la internet accesibile publicului precum și furnizorii de servicii de transmisie sau retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale accesibile publicului să implementeze, în principal, măsurile corespunzătoare serviciilor după cum urmează:

1. De a pune la dispoziția utilizatorilor finali cu dizabilități: materiale informative în format tipărit, în care sunt prezentate, în mod clar, funcțiile și modul în care echipamentele terminale speciale pot răspunde nevoilor acestora; o secțiune dedicată acestora, accesibilă și cu o denumire sugestivă de pe ecranul principal al propriei pagini de Internet referitoare cel puțin la:

- 1) oferta de servicii de comunicații electronice adresate persoanelor cu dizabilități, precum și eventuale alte servicii sau facilități de care pot beneficia acestea;
- 2) oferta proprie de echipamente terminale specifice de comunicații electronice;
- 3) 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;
- 4) condițiile contractuale de furnizare a serviciilor sau alte materiale informative de interes pentru persoanele cu dizabilități;
- 5) informații despre formele de asistență, serviciile de suport și facilitățile oferite atât în localitățile urbane, cât și în localitățile rurale.

2. De a asigura următoarele facilități suplimentare:

- 1) posibilitatea de a adresa eventuale solicitări sau reclamații, inclusiv prin intermediul unei persoane desemnate de acesta în acest scop, atât telefonic, cât și prin intermediul poștei electronice;
- 2) accesul cu prioritate în ceea ce privește soluționarea cazurilor privind instalarea și configurarea serviciilor și echipamentelor terminale, privind eventuale deranjamente ale serviciilor de telefonie, acces la internet sau servicii de programe audiovizuale contractate, dar și în cazul schimbării adresei de furnizare a serviciilor;
- 3) 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;
- 4) transmiterea gratuită, la cerere, a condițiilor contractuale de furnizare a serviciilor, a facturilor detaliate, a informațiilor sau a oricăror materiale informative, 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;
- 5) 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.

#### **5. Fundamentarea economico-financiară**

Reieșind din gradul de dezvoltare a serviciilor speciale și facilităților oferite utilizatorilor cu dizabilități, este de constatat faptul că aceștia, întâmpină dificultăți atât tehnice, cât și materiale din cauza deficiențelor de ordin vizual ori auditiv. Este de menționat, că problemele de bază care la moment nu permit persoanelor cu dizabilități să se încadreze în societate de rând cu ceilalți utilizatori sunt problemele de ordin financiar, în schimb, există certitudinea, demonstrată la nivel european prin implementarea unor măsuri specifice în acest scop, că prin configurarea unor facilități dedicate și optimizate, care să răspundă nevoilor specifice ale fiecărei categorii de persoane cu dizabilități, aceste dificultăți pot fi minimizate.

Implementarea și realizarea proiectului de reglementare propus, presupune, în principal, aplicarea la nivel organizatoric și tehnic, cu utilizarea tehnologiilor deja aplicate de către furnizorii din Uniunea Europa și alte state, a unor măsuri de care să beneficieze utilizatorii finali cu dizabilități pentru a putea comunica la distanță și de a încadra deplin în societate.

#### **6. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ în vigoare**

Proiectul Hotărârii este elaborat în temeiul și în conformitate cu cerințele legislației naționale și europene și nu vine în contradicție cu legislația națională și tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte.

Proiectul Hotărârii se încorporează perfect în sistemul actelor normative în vigoare, cu care se află în conexiune, și nu necesită modificarea și completarea cadrului normativ existent sau elaborarea suplimentară a altor acte normate sau reglementări pentru implementarea acestuia.

<b>7. Avizarea și consultarea publică a proiectului</b>
Proiectul de hotărâre se va supune consultării publice, prin expunerea pe pagina de Internet a ANRCETI.
<b>8. Constatările expertizei anticorupție</b>
Vor fi incluse ulterior, în caz că vor fi realizate.
<b>9. Constatările expertizei de compatibilitate</b>
Nu necesită dat fiind faptul că prevederile legislației europene au fost transpuse în: Legea comunicațiilor electronice nr. 241/2007 Legea privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități nr. 60/2012 Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121/2012 Obligația de implementare a Convenției Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități, ( <i>Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr.190-200, art. 1094</i> ) a fost asumată de Republica Moldova prin ratificarea acestei Convenții (Legea nr.166/2010).
<b>10. Constatările expertizei juridice</b>
Proiectul urmează a fi înaintat către Ministerul Justiției pentru expertiză juridică și înregistrare în Registrul de stat al actelor juridice.
<b>11. Constatările altor expertize</b>
Vor fi incluse ulterior, în caz că vor fi realizate.

**Director ANRCETI**

**Octavian RĂU**