|  |
| --- |
|  |

**ANCOM: oferte telecom mai bune pentru persoanele cu dizabilitati**

**23.05.2019**

****

**Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) lansează în consultare publică un proiect de decizie prin care propune revizuirea măsurilor menite să asigure accesul persoanelor cu dizabilități la serviciile de telefonie și acces la internet, adaptate nevoilor lor specifice și în condiții echivalente celor de care beneficiază majoritatea utilizatorilor. „*Ofertele telecom trebuie să răspundă nevoilor specifice ale utilizatorilor. Pentru persoanele cu dizabilități e important ca acestea să cuprindă servicii care să asigure o eficiență sporită din punctul de vedere al comunicării, cum ar fi serviciile de acces la internet mobil, prin prisma calității acestora de a substitui serviciile de apel video, SMS și chiar voce. Tehnologia evoluează, iar de avantajele aduse de acest progres trebuie să beneficieze toți utilizatorii, de aceea ANCOM propune astăzi creșterea resurselor de consum cuprinse în pachetele de servicii de telefonie și internet destinate persoanelor cu dizabilități*”**,a declarat Sorin Grindeanu, președintele ANCOM.

**Modificările propuse**

ANCOM propune revizuirea pachetelor tarifare destinate persoanelor cu dizabilități prin creșterea numărului de minute, respectiv SMS-uri, precum şi a volumului de date incluse în aceste pachete, comparativ cu beneficiile stabilite în 2015 prin decizia președintelui ANCOM, astfel încât implementarea acestor modificări să contribuie la maximizarea disponibilității serviciilor pentru această categorie de utilizatori.

Astfel, Autoritatea propune ca, pentru utilizatorii finali cu **dizabilități auditive și/sau de vorbire**, furnizorii de servicii de comunicații la puncte mobile să fie obligați să asigure pachete care să conțină ca beneficii lunare minime, disponibile exclusiv la nivel național, un număr nelimitat de SMS-uri în rețeaua proprie și 300 SMS-uri în alte rețele la un tarif recomandat de 4 euro/lună, inclusiv TVA. Totodată, la cererea utilizatorilor, furnizorii vor oferi un volum de date de minim 3 GB, precum și un volum nelimitat de date pentru utilizarea serviciilor de interpretare video în limbaj mimico-gestual prin intermediul aplicațiilor dedicate, la un tarif recomandat de 2 euro/lună, inclusiv TVA, tariful total recomandat al pachetului fiind de 6 euro/lună, inclusiv TVA. În prezent, persoanele cu dizabilităţi auditive și/sau de vorbire pot beneficia lunar de oferte cu un număr nelimitat de SMS-uri în reţelele proprii, cel puțin 150 SMS-uri în rețelele naționale şi, la cerere, un trafic naţional la internet mobil de minim 300 MB.

Pentru utilizatorii finali cu **dizabilități vizuale**, ANCOM propune ca pachetele puse la dispoziție de furnizorii de servicii de comunicații la puncte mobile să conțină ca beneficii lunare minime, disponibile exclusiv la nivel național, 2.000 minute în rețeaua proprie și 500 minute în alte rețele la un tarif recomandat de 2 euro/lună, inclusiv TVA și, la cererea utilizatorilor, un volum de date mobile de 3 GB, la un tarif recomandat de 2 euro/lună, inclusiv TVA, tariful total recomandat al pachetului fiind de 4 euro/lună, inclusiv TVA. În prezent, persoanele cu dizabilități vizuale pot beneficia de oferte cu cel puțin 300 de minute naționale și, la cerere, trafic național lunar la internet mobil de minim 300 MB.

În ceea ce privește pachetele de servicii de comunicații electronice la punct fix puse la dispoziția persoanelor cu dizabilități, având în vedere că din analiza efectuată de Autoritate a rezultat că, în prezent, aceste pachete se regăsesc în ofertele comerciale ale furnizorilor, în configurații și tarife similare celor reglementate, ANCOM propune eliminarea obligației existente în acest sens în sarcina furnizorilor potrivit actualei reglementări. Autoritatea va monitoriza evoluția pieței și, în principal, a ofertelor disponibile comercial în scopul analizării nivelului de echivalență a accesului la serviciile de comunicații electronice în rândul persoanelor cu dizabilități.

**Context**

ANCOM a realizat, în 2017, două studii de piață la nivel național care au avut ca obiectiv obținerea de informații relevante în ceea ce privește gradul de acces al persoanelor cu dizabilități auditive, respectiv vizuale la serviciile de comunicații electronice la puncte fixe și mobile, dar și în ceea ce privește comportamentul de utilizare a acestor servicii, inclusiv din perspectiva substituibilității lor.

Studiile au arătat că cele mai cunoscute și apreciate măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități, stabilite prin intermediul legislației în vigoare, sunt reprezentate de posibilitatea utilizatorilor de a returna echipamentele (53%), urmată de posibilitatea interogării serviciului cost-control prin mesaje audio (43%), adresarea solicitărilor/reclamațiilor printr-o persoană desemnată (41%) și accesul la serviciul de relații cu clienții prin metode specifice persoanelor cu dizabilități (41%). În ceea ce privește gradul de folosire a acestora, cel puțin 21% dintre respondenți au declarat că, în decurs de un an, au folosit mare parte dintre aceste beneficii.

**Procesul de consultare publică**

**Proiectul de decizie privind modificarea Deciziei președintelui ANCOM nr. 160/2015 privind stabilirea unor măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități** poate fi consultat [aici](http://www.ancom.org.ro/formdata-270-45-175). Persoanele interesate sunt invitate să formuleze observaţii şi propuneri până la data de **24.06.2019**, pe care le pot transmite prin poșta, la adresa sediului central al ANCOM (Str. Delea Nouă nr.2, sector 3, Bucureşti), direct la Registratură sau prin intermediul direcţiilor regionale ale Autorităţii. De asemenea, observaţiile/propunerile pot fi transmise şi prin fax la numărul +40 372 845 402 sau prin e-mail la adresa [consultare@ancom.org.ro](mailto:consultare@ancom.org.ro).