

Les compétences de l'ANRCTI dans le domaine de la protection des utilisateurs finaux

*Alexandra MEREUTA
Conseiller juridique
Service Litiges et Protection des Droits des Utilisateurs
ANRCTI*

*5ème Réunion annuelle du FRATEL
Montreux, le 9 novembre 2007*

Structure de la présentation

1. L'Autorité Nationale pour la régulation des communications électroniques et services postaux - court historique –
2. Les objectifs de l'ANRCTI dans le domaine de la protection des utilisateurs
3. La protection des utilisateurs finaux
4. Cadre légal
5. Régulations des contrats conclus entre les fournisseurs et les utilisateurs finaux
6. L'information des utilisateurs finaux
7. Règlement des pétitions des utilisateurs finaux
8. Règlement des litiges entre les utilisateurs finaux et les fournisseurs
9. Institutions/organisations partenaires

L'Autorité Nationale de régulation des communications électroniques et services postaux

- court historique -

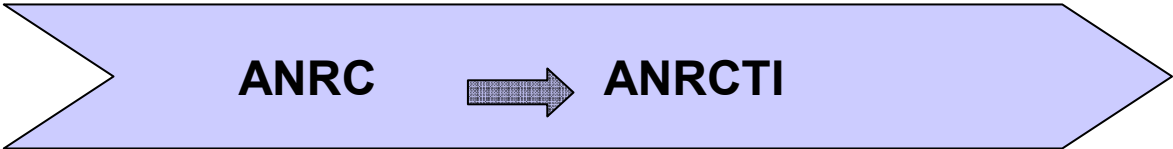
- septembre 2002



**Création de l'Autorité Nationale
de Régulation des Communications (ANRC)**

Régulation du domaine des communications électroniques et des services postaux

- décembre 2006



ANRC → ANRCTI

*Régulation du domaine des communications électroniques, des services postaux et de la **technologie de l'information***

- avril 2007

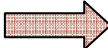
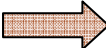


**ANRCTI prend aussi les attributions de l'Inspectorat Général
des Communications et de la Technologie de l'Information**

Les objectifs de l'ANRCTI dans le domaine de la protection des utilisateurs

- assurer les conditions pour l'exercice du droit d'accès au service universel
- assurer un haut niveau de protection des utilisateurs finaux dans leurs relations avec les fournisseurs
- s'impliquer pour assurer un haut niveau de protection des droits des personnes, spécialement du droit à la vie privée, relative au traitement des données à caractère personnel
- promouvoir la fourniture des informations claires afin d'assurer la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services publics de communication électroniques
- promouvoir les intérêts spécifiques des utilisateurs avec déficiences et des utilisateurs ayant des besoins sociaux spéciaux
- assurer la protection de l'intégrité et de la sécurité des réseaux publics des communications électroniques

La protection des utilisateurs finals par:

- **la régulation des marchés** des communications électroniques et de la technologie de l'information  un marché compétitif  une large gamme de services a des prix accessibles
- **la surveillance et le control** du respect de la législation dans le domaine des communications électroniques et de la technologie de l'information par les fournisseurs
- **la résolution des pétitions** des utilisateurs finals

Cadre légal

1. Législation primaire

- Ordonnance d'urgence du Gouvernement no.79/2002 sur le cadre général de régulation des communications, approuvée avec modifications et amendements, par la Loi no.591/2002, avec modifications et amendements ultérieurs;
- Ordonnance d'urgence du Gouvernement no.134/2006 relative à la création de l'Autorité Nationale pour la Régulation des Communications électroniques et de la Technologie de l'Information;
- Loi no.304/2003 relative au service universel et aux droits des utilisateurs, avec modifications et amendements ultérieurs;
- Ordonnance du Gouvernement no.31/2002 relative aux services postaux, approuvée avec modifications et amendements par la Loi no. 642/2002, avec modifications et amendements ultérieurs.

2. Législation secondaire

- Décision du Président ANRC no.1331/2003 concernant l'établissement de la procédure de règlement des litiges qui sont de la compétence de l'ANRC



Régulations des contrats conclus entre les fournisseurs et les utilisateurs finals (I)

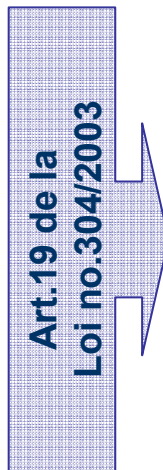
**Art.19 de la
Loi no.304/2003**

**CLAUSES
MINIMES**

- ⇒ les données d'identification du fournisseur;
- ⇒ les services fournis, les niveaux de qualité offerts, le délai de réalisation de la connexion initiale;
- ⇒ les types des services de maintenance et réparations offerts;
- ⇒ les prix et les tarifs, mode d'application de ceux-ci, ainsi que les modalités pour obtenir des informations actualisées sur les tarifs de fourniture des services de communications électroniques et des services de maintenance et de réparation;
- ⇒ la durée du contrat, les conditions pour le renouvellement et la cessation du contrat, ainsi que les conditions dans lesquelles opère la suspension du droit de fournir le service;
- ⇒ les dédommagements applicables et la procédure pour les accorder si les niveaux de qualité convenus ou d'autres clauses contractuelles ne sont pas respectés;
- ⇒ la méthode d'initiation de la procédure pour régler les litiges.

Régulations des contrats conclus entre les fournisseurs et les utilisateurs finaux (II)

Art.19 de la
Loi no.304/2003

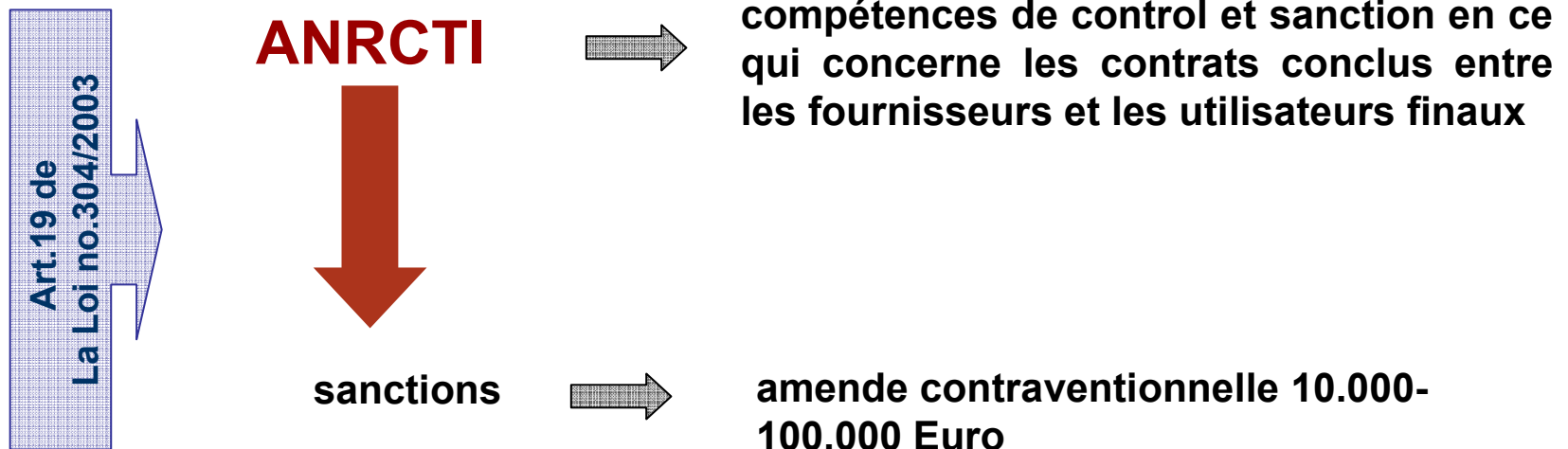


La forme du contrat

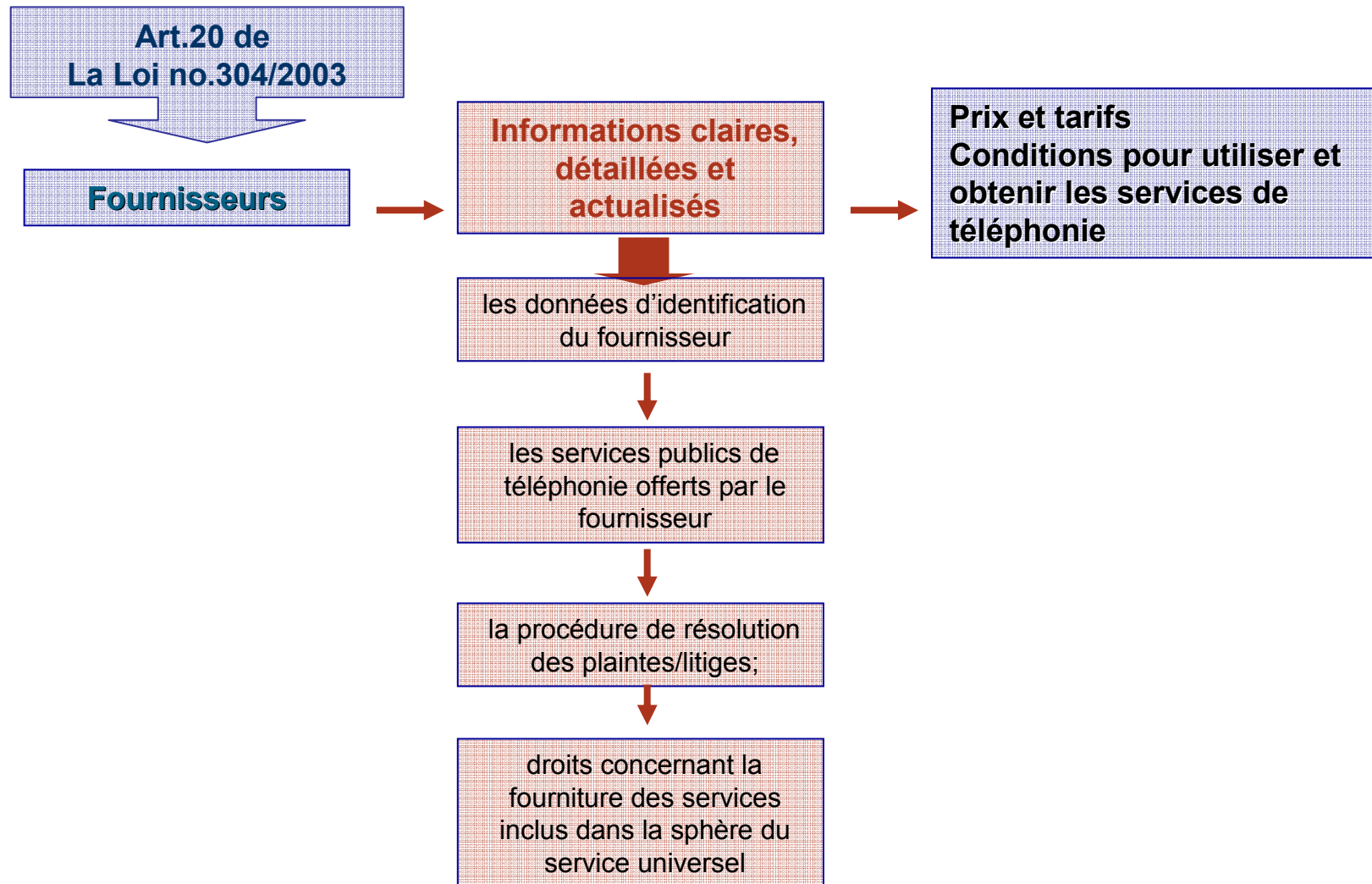
Les conditions générales pour les services fournis à travers les cartes prépayées ou autres moyens de paiement assimilés

Les conditions de modification des contracts

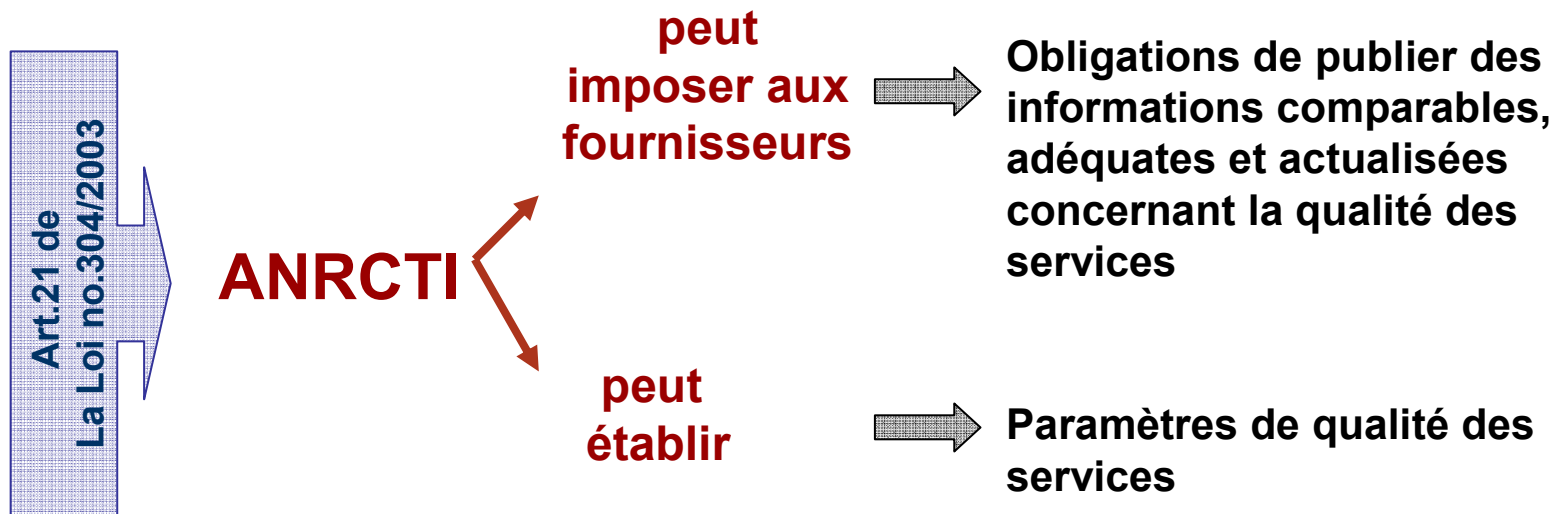
Régulations concernant les contrats conclus entre les fournisseurs et les utilisateurs finaux (III)



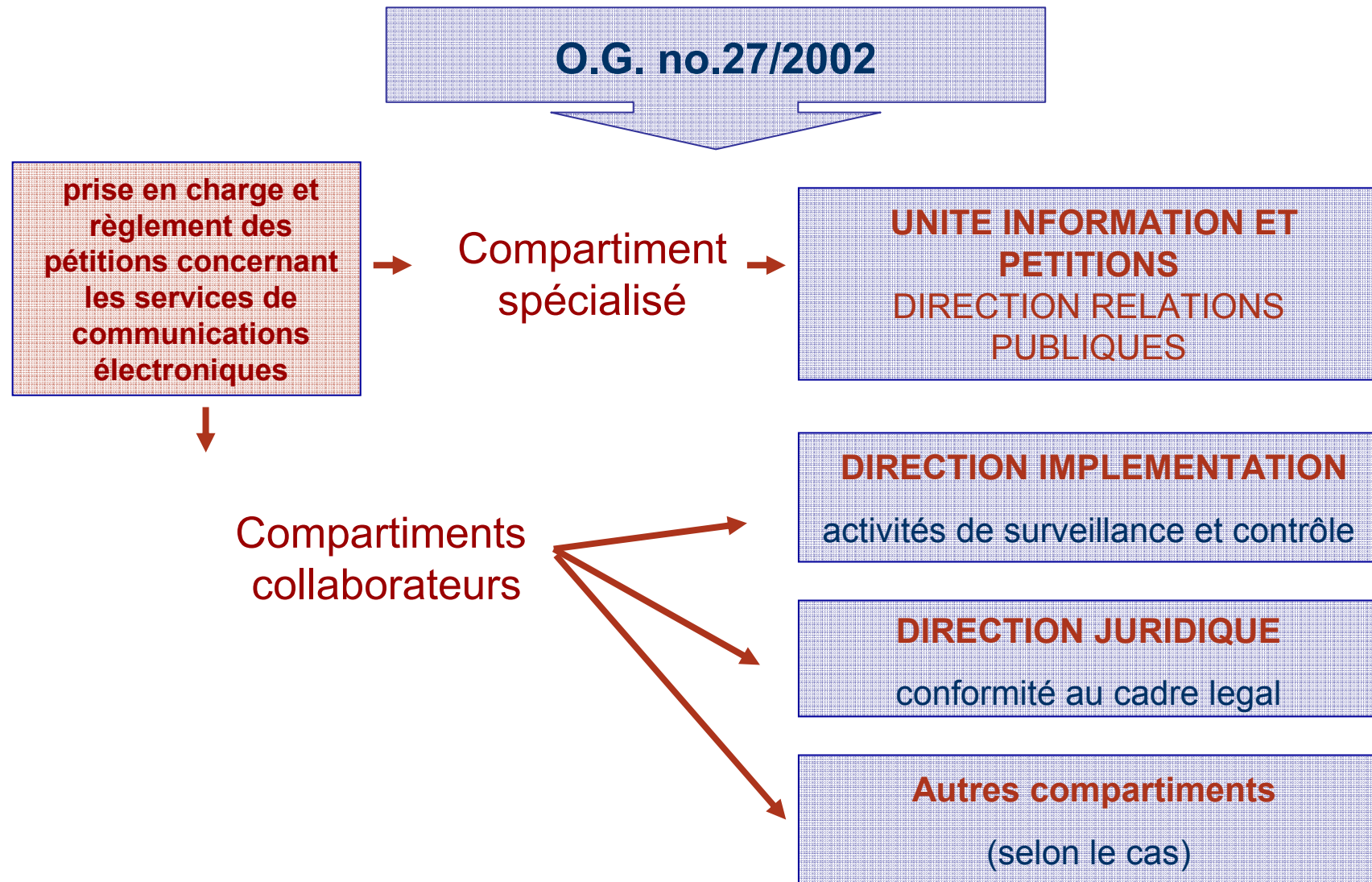
L'information des utilisateurs finals (I)



L'information des utilisateurs finaux (II)

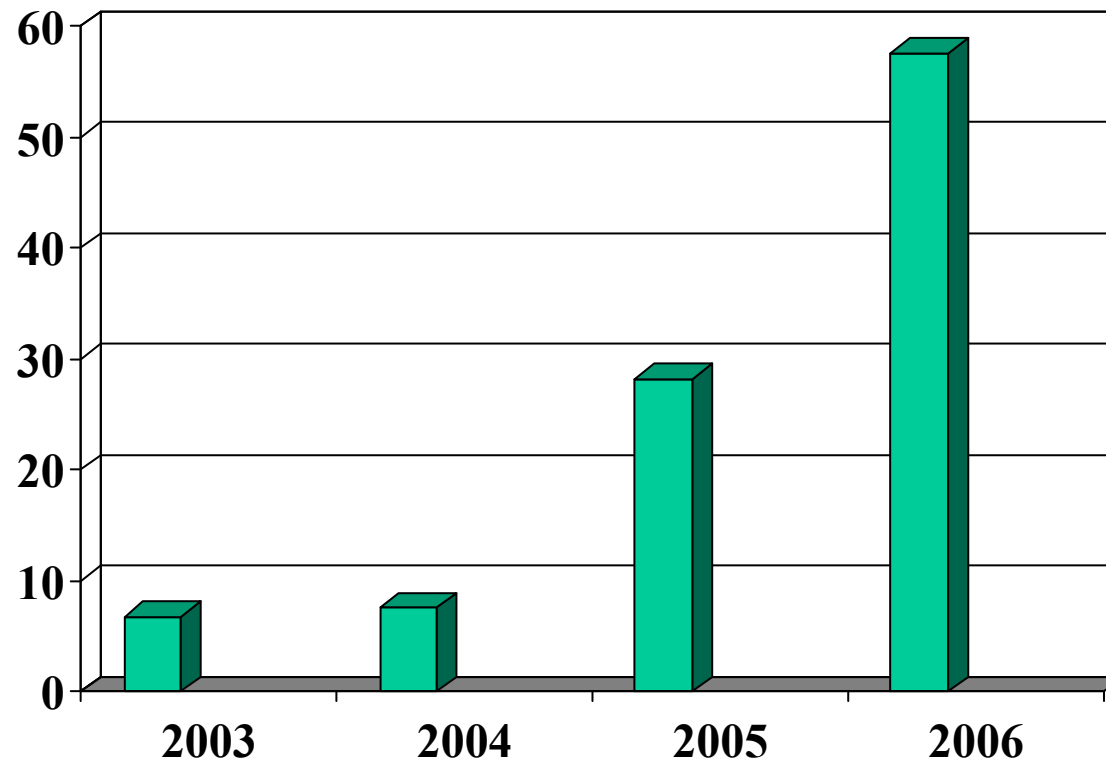


Règlement des pétitions des utilisateurs finaux (I)



Règlement des pétitions des utilisateurs finaux (II)

**Evolution du numéro des pétitions
reçues par l'ANRCTI dans la période
2003-2006**



Règlement des pétitions des utilisateurs finaux (III)



Statistique des pétitions 2006

391 pétitions

- **113** - téléphonie fixe
- **113** - internet
- **54** - téléphonie mobile
- **25** - CATV
- **12** - services postaux

Les plaignants ont réclamé en particulier:

- le fonctionnement/ la manque de fonctionnement du réseau / du service (**144**)
- problèmes concernant la facture (**96**)
- installation/connexion (**24**)

- **312** pétitions envoyés par personnes physiques
- **79** pétitions envoyés par personnes juridiques

Règlement des litiges entre les utilisateurs finaux et les fournisseurs (I)

Loi no.304/2003



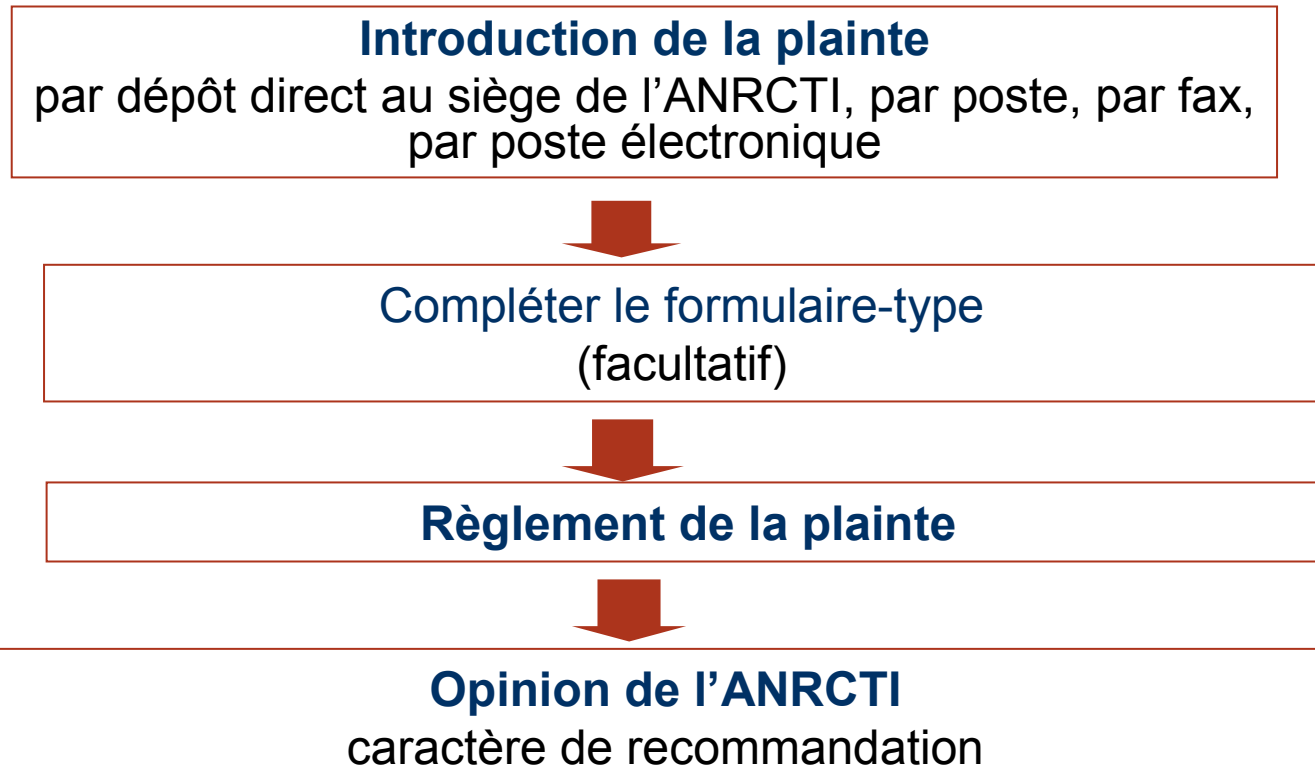
**Décision du Président ANRC no.1331/2003
concernant l'établissement de la procédure de
règlement des litiges qui sont de la compétence
de l'ANRC**

Procédure transparente, simple, facultative et gratuite



**règlement des litiges qui ne se sont
pas réglés amiablement entre les
utilisateurs et les fournisseurs**

Règlement des litiges entre les utilisateurs finaux et les fournisseurs (II)



Institutions/organisations partenaires

**L'Autorité Nationale pour
la Protection des
Consommateurs**



**Attributions générales
concernant la protection
des consommateurs**

**L'Autorité Nationale pour la
Surveillance et le Traitement des
Données à Caractère Personnel**

ONGs actives dans ce domaine

Je vous remercie de votre attention!

www.anrcti.ro

alexandra.mereuta@anrcti.ro