

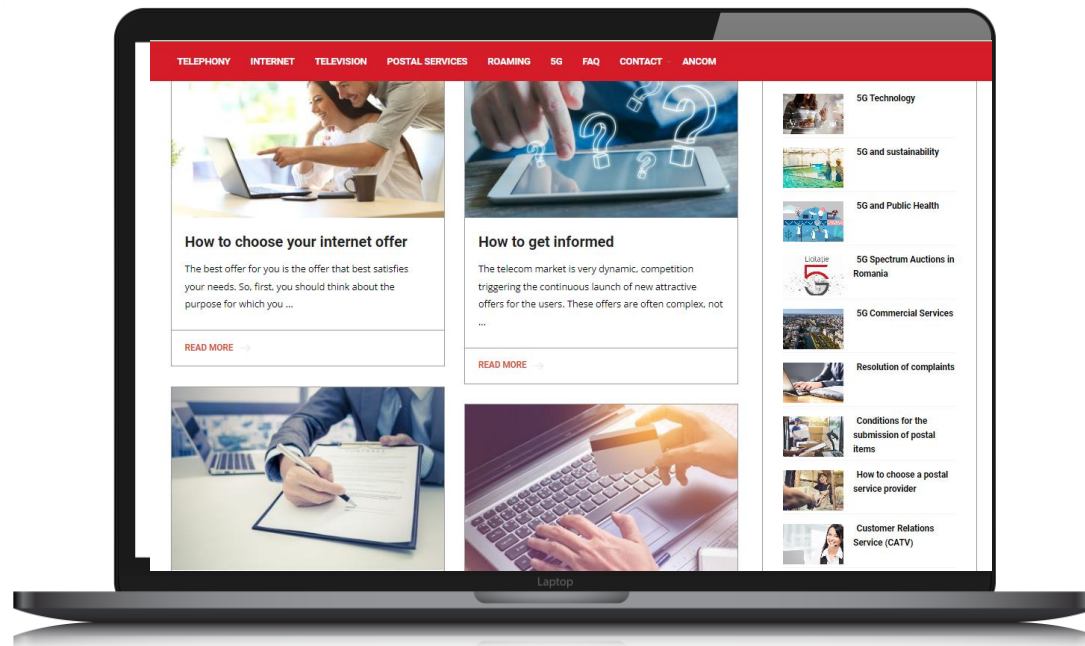
Moyens d'information pour protéger les utilisateurs des services de communications électroniques en Roumanie

Mădălina CLAPON
Direction des Relations
Internationales

Séminaire Fratel
Lausanne, 9 Mai 2023

Les instruments d'ANCOM pour les utilisateurs finaux





Portail dédié aux utilisateurs des services de communications et aussi des services postaux (disponible depuis 2019)

Des informations utiles, accessibles et actualisées sur:

- les droits des utilisateurs des services télécoms et postaux,
- les services télécoms/postaux : questions contractuelles, comment choisir une offre, le service de roaming, 5G, la qualité de service, etc.
- le guide d'utilisation pour adresser une plainte à l'ANCOM
- les compétences légales d'ANCOM pour protéger les droits des utilisateurs

infocentru.ancom.ro

netograf

Test your internet service quality



Netograf

Outil indépendant, objectif et gratuit pour mesurer la qualité du service internet.

- **l'instrument officiel d'évaluation de la qualité de service en Roumanie.**
- indicateurs mesurés: vitesse de téléchargement, vitesse d'envoi, délai de transfert de paquets, variation du délai de transfert de paquets
- applications pour terminaux fixes (Windows) et pour terminaux mobiles (Android et iOS); de plus, les utilisateurs peuvent tester la qualité de leur connexion internet par l'application web (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera)

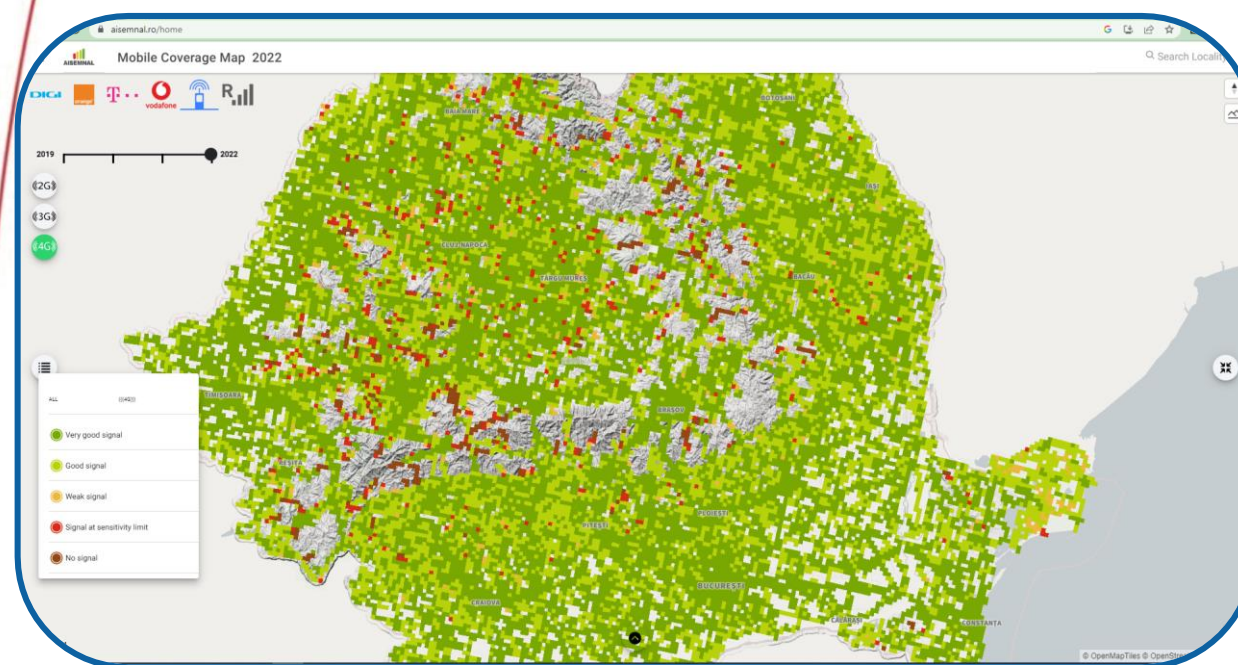


Android



IOS

www.ancom.ro



La carte nationale de couverture du signal mobile à l'aide de laquelle les utilisateurs peuvent connaître exactement le degré de couverture

- les utilisateurs finaux peuvent choisir l'offre de téléphonie mobile et d'internet qui correspond le mieux à leurs besoins, en tenant compte également de la couverture avec les services de voix disponibles lors de la signature d'un contrat
- indique le niveau de signal 2G, 3G et 4G pour chacun des opérateurs mobiles actifs sur le marché roumain.
- entièrement réalisé par ANCOM, suite aux campagnes de surveillance menées d'une année à l'autre, depuis 2019



Android



IOS



Autres outils pour les utilisateurs finaux



des informations sur les offres de services de téléphonie et d'accès à Internet avec possibilité de les comparer.

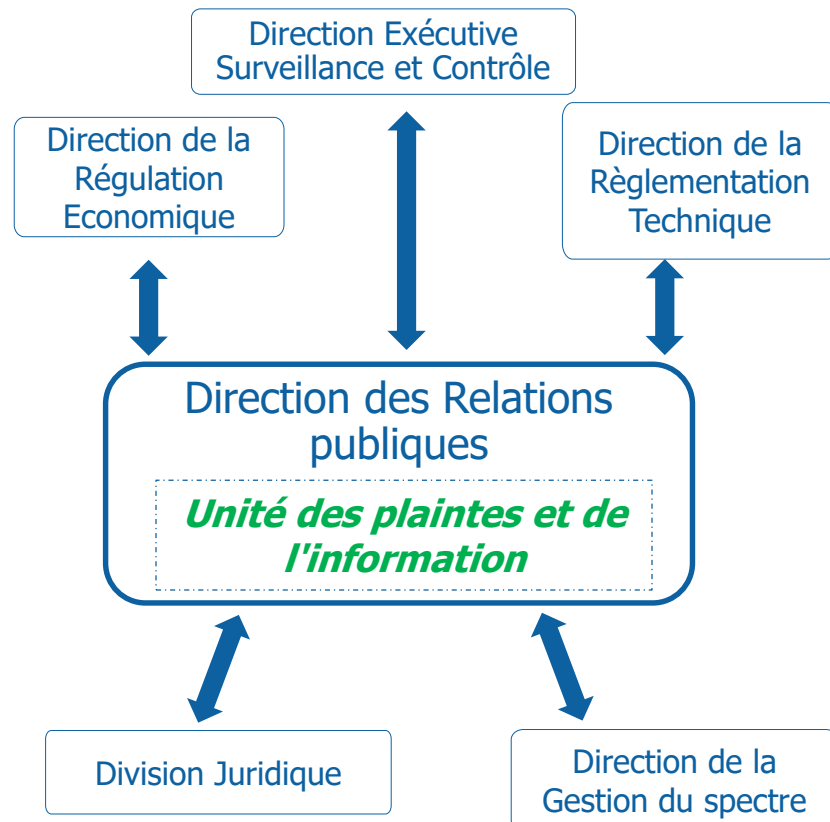


des informations utiles sur le service de portabilité de numéro et les mesures à prendre pour le portage d'un numéro de téléphone; le site affiche également un widget qui permet aux utilisateurs de savoir si un numéro a été porté et son réseau actuel



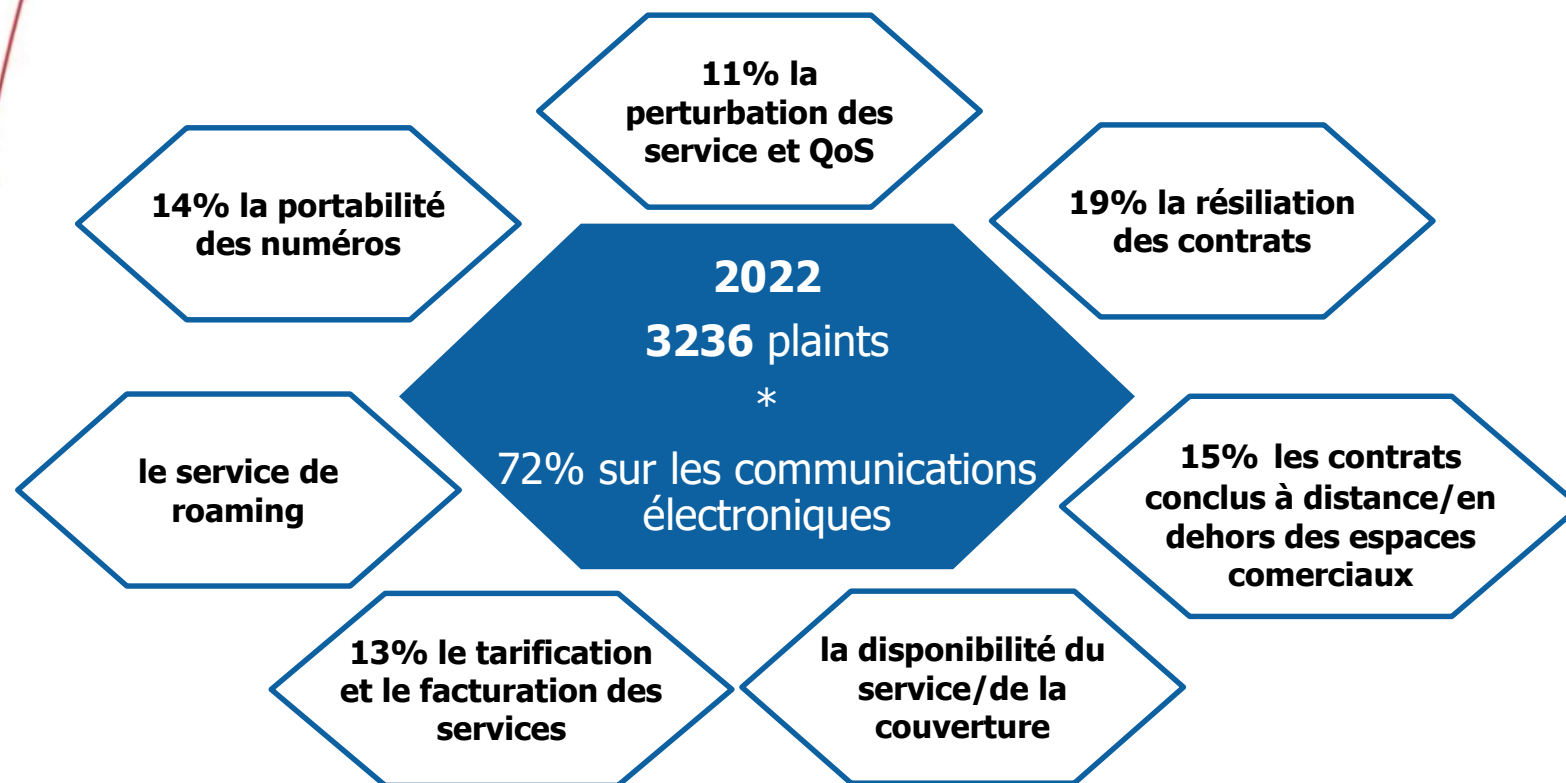
les résultats des mesures EMF effectuées par l'ANCOM; une carte offrant des détails sur la place, l'intervalle de temps et le niveau mesuré de l'intensité du champ électromagnétique.

Donner a parole aux utilisateurs → *Unité des plaintes et de l'information*



- l'activité principale est la résolution des plaintes reçues par ANCOM des utilisateurs finaux
- information publique (conformément aux dispositions de la loi n° 544/2001 sur le libre accès à l'information d'intérêt public)
- participation à l'élaboration de la réglementation relatif à la protection des utilisateurs finaux (Loi no. 198/2022 transposant l'EECC dans la législation roumaine, législation secondaire – décisions du président de l'ANCOM)
- participation aux actions de contrôle et de surveillance d'ANCOM concernant les problèmes des utilisateurs finaux
- participation aux campagnes d'information dédiés pour les utilisateurs finaux
- élaboration et l'actualisation du contenu pertinent pour les utilisateurs finaux sur les sites de l'Autorité
- assurance de la coopération avec des autres entités en charge des questions de protection des consommateurs (l'Autorité Nationale pour la Protection des Consommateurs)
- statistiques et rapports sur le traitement des plaintes et autres problèmes des consommateurs

Les plaintes en chiffres



Actions/campagnes de surveillance d'ANCOM concernant les problèmes des utilisateurs finaux

- L'Unité participe à actions de contrôle menées à la suite des plaintes reçues par ANCOM
- Campagnes de surveillance concernant les problèmes des utilisateurs finaux (ex. la campagne de vérification des contrats conclus entre les fournisseurs et les utilisateurs finaux)

Coopération entre **ANCOM** et l'Autorité Nationale pour la Protection des Consommateurs



ANCOM – législation sectorielle sur la protection **des utilisateurs finaux** (les personnes physiques et aussi certains entités juridiques)

L'Autorité Nationale pour la Protection des Consommateurs (ANPC) – législation générale sur la protection des consommateurs (uniquement les personnes physiques)



Chevauchement de l'autorité légale (ex. contrats à distance et hors établissement) et autorité légale partagée

Protocole de coopération

- échange d'informations et soutien mutuel pour résoudre les plaintes adressées par les consommateurs
- campagnes de contrôle communes
- soutien mutuel pour les initiatives juridiques
- campagnes d'information communes

Merci pour votre attention!

madalina.clapon@ancom.ro

