

**Avizul Comitetului Economic și Social European privind propunerea de regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii (reformare)**

[COM(2021) 85 final – 2021/0045 (COD)]

(2021/C 374/06)

Raportor: **domnul Christophe LEFÈVRE**

Sesizare	Parlamentul European, 24.3.2021 Consiliul Uniunii Europene, 11.3.2021.
Temei juridic	Articolul 114 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene
Secțiunea competentă	Secțiunea pentru piața unică, producție și consum
Data adoptării în secțiune	15.6.2021
Data adoptării în sesiunea plenară	7.7.2021
Sesiunea plenară nr.	562
Rezultatul votului (voturi pentru/ voturi împotriva/abțineri)	204/0/1

## 1. Concluzii și recomandări

1.1. Comitetul Economic și Social European (CESE) constată că propunerea Comisiei se înscrie deopotrivă:

- în cadrul implementării infrastructurii legate de eliminarea „zonelor albe” și de conectivitatea în bandă largă și în cel al implementării tehnologiilor de ultimă generație (5G);
- în cadrul obiectivului care constă în atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor și în asigurarea concurenței între operatorii de rețele mobile;
- în cadrul creării unei „Europe pregătite pentru era digitală”, pentru a preveni reinstituirea barierelor în calea pieței unice.

1.2. Comitetul constată că propunerea va spori transparența la nivelul pieței cu amănuntul, furnizând, în special în cadrul condițiilor contractuale, informații cu privire la:

- calitatea serviciilor care pot fi utilizate în roaming în UE;
- comunicarea cu privire la serviciile cu valoare adăugată, la tipul de servicii care pot antrena tarife mai mari și la informații similare în „mesajul SMS de bun venit” trimis la intrarea într-o altă țară;
- diversele mijloace de acces la servicii de urgență în roaming.

Dintr-o perspectivă mai generală, prezenta propunere va spori nivelul de protecție a consumatorilor.

1.3. Având în vedere că un studiu a demonstrat că există deficiențe în punerea la dispoziție a rețelei locale utilizate în roaming, propunerea urmărește să garanteze că serviciile de roaming (roaming la prețurile de pe piața națională) sunt furnizate în aceleași condiții ca și cum ar fi consumate pe plan național, cu acces nerestricționat la cele mai recente tehnologii și generații de rețea disponibile în roaming. În cazul în care infrastructura locală nu este de calitate, CESE recomandă intensificarea investițiilor în această infrastructură, în special în ceea ce privește îmbunătățirea acoperirii zonelor albe, dar și introducerea unor criterii minime care să fie îndeplinite treptat de către operatorii pentru a le permite consumatorilor să utilizeze pe deplin aceste servicii.

1.4. De asemenea, trebuie salutată reducerea tarifelor maxime (*pricecaps*) pe care rețelele vizitate le pot percepe operatorilor vizitatori, însă cuantumul reducerii este insuficient, având în vedere diferența dintre tarifele refacturate și costurile reale ale roamingului în rețeaua vizitată. Prin urmare, rezultă o creștere a costului abonamentului de bază pentru consumatori și o diminuare a competitivității operatorilor de rețele mobile virtuale (*mobile virtual network operator – MVNO*) care trebuie să achiziționeze servicii de roaming de la principalii operatori de telefonie mobilă. În special, consumul de date crește rapid. Pentru a evita efectele negative de scară pentru MVNO și pentru operatorii mici de rețele mobile (MNO), plafoanele pentru tarifele cu ridicata trebuie să scadă în același ritm cu creșterea consumului.

1.5. CESE ar trebui să își exprime sprijinul pentru opțiunea preferată din cadrul propunerii, și anume „Opțiunea 3 – O experiență RLAH sustenabilă și autentică (opțiune preferată)” (*Option 3 – „Roam-Like-At-Home”*), și să asigure o scădere mai semnificativă a tarifelor maxime decât cea indicată în propunere.

1.6. Deși propunerea de regulament îmbunătățește transparența tarifelor cu valoare adăugată prin crearea unor serii de numere pentru serviciile cu valoare adăugată, instituind o bază de date a UE centralizată la care operatorii au acces pentru aceste serii de numere, Comitetul recomandă ca propunerea să includă posibilitatea de a întrerupe serviciul atunci când acesta este înființat în mod fraudulos (*ping-call*), în baza unei înștiințări din partea autorităților judiciare sau polițienești, prevăzând căile de atac disponibile pentru operatorii acestor servicii.

1.7. Deși regulamentul face trimitere la „o utilizare rezonabilă” pentru a descrie utilizarea serviciilor în roaming, Comitetul regretă că acesta nu specifică deloc limitele pentru o astfel de utilizare și nu are în vedere nici normele privind politica de utilizare echitabilă pentru planurile tarifare nelimitate și nici tarifarea apelurilor internaționale, indiferent dacă clientul din țara de origine utilizează sau nu utilizează servicii în roaming. Comitetul propune eliminarea sintagmei „sub rezerva utilizării rezonabile” în lipsa clarificării domeniului său de aplicare, deoarece acest argument este utilizat în prezent de operatori pentru a restricționa în mod considerabil utilizarea plăților forfetare în roaming.

1.8. În ceea ce privește avertizările legate de consum emise înainte de atingerea unui plafon definit fie de consumator, fie de operator, Comitetul recomandă să i se impună operatorului să îl avertizeze din nou pe consumator ori de câte ori volumul menționat în prima alertă a fost consumat din nou, în special în timpul aceleiași sesiuni de apel sau de utilizare a datelor.

1.9. În special, Comitetul este deosebit de atent la situațiile în care sunt utilizate dispozitive mobile în zonele de frontieră cu țări care nu sunt membre ale Uniunii Europene și recomandă:

- să se solicite o configurație specifică din partea operatorilor care intervin în zonele Uniunii Europene, pentru stabilirea unor tarife pentru serviciile în roaming UE RLAH extinse la aceste țări sau la zona geografică limitrofă;
- să se încheie acorduri internaționale în vederea extinderii serviciilor de roaming UE RLAH la aceste țări care se învecinează cu statele membre ale UE.

1.10. Comitetul constată că studiile și consultările efectuate pentru revizuirea regulamentului european au fost, în parte, realizate înainte de criza provocată de pandemia de COVID-19. Această criză a impus restricții drastice pentru deplasările intraeuropene, recurgerea masivă la instrumentele necesare pentru munca de la distanță sau pentru transmisia de la distanță a cursurilor universitare, în special pentru studenții înscriși în programul Erasmus+.

1.11. Comitetul observă că există încă multe zone care nu sunt deservite de servicii în bandă largă la nivelul buclei locale în Uniunea Europeană și constată în special viteza insuficientă pentru a satisface cererea generată de aceste videoconferințe, pentru care este necesar un consum foarte mare de date, indiferent dacă sunt sau nu sunt în roaming.

1.12. Comitetul recomandă consolidarea semnificativă atât a strategiei de acoperire a teritoriilor cu fibră optică de mare viteză, cât și a capacității de a furniza servicii în bandă largă, fie prin intermediul buclei locale, fie prin cel al rețelilor mobile.

1.13. CESE recomandă să se pună în aplicare regulamentul european, urmărindu-se pe termen lung ca Uniunea Europeană să constituie o zonă tarifară unică, pe o piață unică, care să permită apelurile și consumul de date la un tarif „local” către toate rețelele mobile și fixe ale consumatorilor care au un abonament telefonic în Europa, cu aceleași viteze și cu același acces la infrastructuri, indiferent de țara de apel sau de recepție.

1.14. Comitetul este preocupat de propunerea de modificare a metodei de revizuire a tarifelor maxime cu ridicata printr-un act delegat și recomandă un proces de examinare legislativă completă în lumina aspectelor societale legate de dezvoltarea roamingului.

## 2. Sinteza propunerii Comisiei

2.1. Scopul propunerii este de a prelungi aplicarea Regulamentului (UE) nr. 531/2012 al Parlamentului European și al Consiliului<sup>(1)</sup>, care expiră la 30 iunie 2022. Propunerea prevede ajustarea tarifelor cu ridicata maxime pentru a asigura sustenabilitatea furnizării serviciilor de roaming cu amănuntul la prețurile de la nivel național. Aceasta introduce, de asemenea, noi măsuri menite să sporească transparența și să ofere o experiență autentică de roaming la prețurile de pe piața națională din punctul de vedere al calității serviciului și al accesului la servicii de urgență în roaming. Întrucât Regulamentul (UE) nr. 531/2012 a fost modificat de mai multe ori, scopul propunerii este de a-l reforma, pentru a-i îmbunătăți claritatea, și de a înlocui numeroasele acte de modificare pe care le conține.

2.2. Principalele modificări propuse vizează să permită operatorilor să ofere servicii de roaming la prețurile de pe piața națională și să își recupereze costurile într-o manieră sustenabilă la nivelul pieței cu ridicata. Propunerea este să se stabilească tarife maxime cu ridicata la nivelul UE pentru apelurile efectuate, mesajele SMS trimise și traficul de date care să fie mai mici decât cele valabile până la 30 iunie 2022.

2.3. În afară de reducerea tarifelor cu ridicata maxime aplicabile, propunerea include modificări care urmăresc să le ofere utilizatorilor finali o experiență autentică de roaming și să faciliteze inovarea și accesul la rețele, instituind în același timp un cadru normativ pregătit să facă față provocărilor viitorului, care să acționeze în beneficiul consumatorilor și al operatorilor.

2.4. Pe scurt, propunerea contribuie la crearea unei „Europe pregătite pentru era digitală” și la ambiția de a valorifica la maximum avantajele tranziției digitale, pentru a le oferi cetățenilor oportunități sporite de a se conecta și de a comunica și pentru a facilita activitatea profesională și comercială în cadrul pieței unice. Scopul propunerii este de a se asigura că barierele din calea pieței unice, care au fost eliminate odată cu supratarifele de roaming cu amănuntul, nu vor fi reînstituite.

## 3. Temeiul juridic

3.1. Temeiul juridic al prezentei propuneri este articolul 114, care constituie cadrul procedurii legislative ordinare ce vizează instituirea sau îmbunătățirea funcționării pieței interne (articolul 26 din TFUE).

## 4. Observații generale

4.1. Comitetul salută acest proiect de regulament european și consideră că este necesar ca propunerea să urmărească, în cele din urmă, să ofere consumatorilor același nivel al serviciilor și același nivel de protecție atât în străinătate, cât și în țara de origine. Cu toate acestea, operatorii ar trebui să aibă posibilitatea de a-și negocia acordurile de roaming cu ridicata în funcție de nevoile lor comerciale. Regulamentul nu ar trebui să limiteze posibilitatea de a încheia acorduri privind accesul cu ridicata numai cu operatorii care dispun de cele mai avansate rețele.

4.2. Comitetul constată că propunerea Comisiei se înscrie deopotrivă:

- în cadrul implementării infrastructurii legate de eliminarea „zonelor albe” și de conectivitatea în bandă largă și în cel al implementării tehnologiilor de ultimă generație (5G);
- în cadrul obiectivului care constă în atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor și în asigurarea concurenței între operatorii de rețele mobile;
- în cadrul creării unei „Europe pregătite pentru era digitală”, pentru a preveni reînstituirea barierelor în calea pieței unice.

4.3. CESE subliniază că Comisia a efectuat studii de impact începând cu anul 2018, în special o consultare publică de 12 săptămâni în anul 2020, care a vizat: 1. serviciile de roaming cu amănuntul (clarificări și măsuri referitoare la calitatea serviciului, la serviciile cu valoare adăugată și la comunicațiile de urgență în roaming); 2. furnizarea de servicii de roaming cu ridicata; 3. sarcina administrativă legată de Regulamentul (UE) nr. 531/2012 și impactul eventualelor măsuri de simplificare.

4.4. CESE constată că propunerea va spori transparența la nivelul pieței cu amănuntul furnizând, în special în cadrul condițiilor contractuale, informații cu privire la:

- calitatea serviciilor care pot fi utilizate în roaming în UE;

---

(<sup>1</sup>) Regulamentul (UE) nr. 531/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 13 iunie 2012 privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii (JO L 172, 30.6.2012, p. 10).

- comunicarea cu privire la serviciile cu valoare adăugată, la tipul de servicii care pot antrena tarife mai mari și la informații similare în „mesajul SMS de bun venit” trimis la intrarea într-o altă țară;
- diversele mijloace de acces la servicii de urgență în roaming, printre altele în „mesajul SMS de bun venit”.

4.5. Studiul din 2019 realizat de Organismul Autorităților Europene de Reglementare în Domeniul Comunicațiilor Electronice (OAREC) a demonstrat că există deficiențe la nivelul disponibilității serviciilor în roaming, deși strategia pentru realizarea unor îmbunătățiri tehnice este pusă în aplicare la nivelul întregului teritoriu. Propunerea urmărește să asigure că serviciile de roaming sunt furnizate în aceleași condiții și la același nivel de calitate ca și cum ar fi consumate pe plan național și că operatorii de rețele mobile pot furniza acces la toate tehnologiile și generațiile de rețea disponibile.

4.6. Prin urmare, măsurile propuse sunt necesare pentru a se asigura îndeplinirea așteptărilor legitime ale consumatorilor și a ambițiilor inițiale ale Regulamentului privind roamingul. În cazul în care infrastructura locală nu este de calitate, CESE recomandă intensificarea investițiilor în această infrastructură, în special în ceea ce privește îmbunătățirea acoperirii zonelor albe, dar și introducerea unor criterii minime care să fie îndeplinite treptat de către operatori pentru a le permite consumatorilor să utilizeze pe deplin aceste servicii.

4.7. De asemenea, trebuie salutată reducerea tarifelor maxime (*pricecaps*) pe care rețelele vizitate le pot percepe operatorilor vizitatori, însă cuantumul reducerii este insuficient, având în vedere diferența dintre tarifele refacturate și costurile reale ale roamingului în rețeaua vizitată. Prin urmare, rezultă o creștere a costului abonamentului de bază pentru consumatori și o diminuare a competitivității MVNO, care trebuie să achiziționeze servicii de roaming de la principalii operatori de telefonie mobilă.

4.8. CESE ar trebui să își exprime sprijinul pentru opțiunea preferată din cadrul propunerii, și anume „Opțiunea 3 – O experiență RLAH sustenabilă și autentică (opțiune preferată)”, și să asigure o scădere mai semnificativă a tarifelor maxime decât cea indicată în propunere.

4.9. Propunerea sporește gradul de transparență la nivelul pieței cu ridicata în ceea ce privește seriile de numere pentru serviciile cu valoare adăugată, instituind o bază de date a UE centralizată la care operatorii au acces pentru aceste serii de numere.

4.10. Comitetul recomandă ca propunerea să includă posibilitatea de a întrerupe serviciul atunci când acesta este înființat în mod fraudulos (*ping-call*), în baza unei înștiințări din partea autorităților judiciare sau polițienești, prevăzând căile de atac disponibile pentru operatorii acestor servicii.

4.11. Propunerea garantează clienților serviciilor în roaming accesul gratuit la serviciile de urgență, adoptând măsuri specifice la nivelul pieței cu ridicata, incluzând gratuitatea apelurilor și a geolocalizării.

4.12. Propunerea de regulament urmărește cu siguranță să elimine anomaliile observate în ceea ce privește accesul la rețeaua de roaming (fluiditatea conexiunii, accesul redus la 3G sau la 4G etc.) în raport cu un consumator care dispune de un abonament plătit în țara în care se furnizează serviciile de roaming, dar CESE constată că aceasta nu reglementează totuși practicile pe care le consideră anormale, cum ar fi:

- faptul de a limita în străinătate volumul în MB inclus în abonament atunci când este utilizat în roaming; și
- practica tarifelor care sunt încă prea mari pentru consumatorii care nu se află în roaming atunci când contactează un abonat care plătește un abonament pentru servicii de comunicații mobile într-o altă țară.

4.13. Deși regulamentul face trimitere la „o utilizare rezonabilă” pentru a descrie utilizarea serviciilor în roaming, Comitetul regretă că el nu specifică deloc limitele pentru o astfel de utilizare și nu are în vedere nici normele privind politica de utilizare echitabilă pentru planurile tarifare nelimitate și nici tarifarea apelurilor internaționale, indiferent dacă clientul din țara de origine utilizează sau nu utilizează servicii în roaming. Comitetul propune eliminarea sintagmei „sub rezerva utilizării rezonabile” în lipsa clarificării domeniului său de aplicare, deoarece acest argument este utilizat în prezent de operatori pentru a restricționa în mod considerabil utilizarea plăților forfetare în roaming.

4.14. În special, Comitetul este deosebit de atent la situațiile în care sunt utilizate dispozitive mobile în zonele de frontieră cu țări care nu sunt membre ale Uniunii Europene și recomandă:

- să se solicite o configurație specifică din partea operatorilor care intervin în zonele Uniunii Europene, pentru stabilirea unor tarife pentru serviciile în roaming UE RLAH extinse la aceste țări sau la zona geografică limitrofă;
- să se încheie acorduri internaționale în vederea extinderii serviciilor de roaming UE RLAH la aceste țări care se învecinează cu statele membre ale UE.

4.15. Comitetul constată că studiile și consultările efectuate pentru revizuirea regulamentului european au fost, în parte, realizate înainte de criza provocată de pandemia de COVID-19. Această criză a impus restricții drastice pentru deplasările intraeuropene, recurgerea masivă la instrumentele necesare pentru munca de la distanță sau pentru transmisia de la distanță a cursurilor universitare, în special pentru studenții înscriși în programul Erasmus+.

4.16. Comitetul observă că există încă multe zone care nu sunt deservite de servicii în bandă largă la nivelul buclei locale în Uniunea Europeană și constată în special viteza insuficientă pentru a satisface cererea generată de aceste videoconferințe, pentru care este necesar un consum foarte mare de date, indiferent dacă sunt sau nu sunt în roaming.

4.17. Comitetul recomandă consolidarea semnificativă și îmbunătățirea atât a strategiei de acoperire a teritoriilor cu fibră optică de mare viteză, cât și a capacității de a furniza servicii în bandă largă, fie prin intermediul buclei locale, fie prin cel al rețelelor mobile.

4.18. În ceea ce privește avertizările legate de consum emise înainte de atingerea unui plafon definit fie de consumator, fie de operator, Comitetul recomandă să i se impună operatorului să-l avertizeze din nou pe consumator ori de câte ori volumul menționat în prima alertă a fost consumat din nou, în special în timpul aceleiași sesiuni de apel sau de utilizare a datelor. În cazul în care alertele menționate eșuează sau nu sunt puse în aplicare, ar trebui prevăzute mecanisme de rambursare a taxelor abuzive.

4.19. În ceea ce privește baza de date centralizată prevăzută pentru numerele care implică servicii cu valoare adăugată, Comitetul recomandă instituirea acesteia, incluzând posibilitatea de a întrerupe serviciul atunci când acesta este înființat în mod fraudulos (*ping-call*), în baza unei înștiințări din partea autorităților judiciare sau polițienești, prevăzând căile de atac disponibile pentru operatorii acestor servicii.

4.20. CESE recomandă să se pună în aplicare regulamentul european, urmărindu-se pe termen lung ca Uniunea Europeană să creeze o adevărată piață unică, care să permită apelurile și consumul de date la un tarif „local” către toate rețelele mobile și fixe ale consumatorilor care au un abonament telefonic în Europa, cu aceleași viteze și cu același acces la infrastructuri, indiferent de țara de apel sau de recepție.

4.21. Comitetul este preocupat de propunerea de modificare a metodei de revizuire a tarifelor maxime cu ridicata printr-un act delegat. Un proces de examinare legislativă completă ar trebui să fie instrumentul ales, astfel încât să fie luate în considerare toate aspectele societale legate de dezvoltarea roamingului. Vocea Parlamentului European și cea a societății civile organizate au o importanță deosebită în acest sens.

Bruxelles, 7 iulie 2021.

*Președintele*  
*Comitetului Economic și Social European*  
Christa SCHWENG

---