

Către Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații  
Adresa: Strada Delea Nouă, nr. 2, sector 3, cod poștal 030925, București

#### Opinie referitoare la

Proiectul de decizie privind stabilirea unor măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități ce beneficiază de servicii de comunicații electronice destinate publicului  
publicat în data de 17.11.2014

În data de 17 noiembrie 2014, Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) a supus consultării publice un proiect de decizie care stabilește o serie de măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități ce beneficiază de servicii de comunicații electronice destinate publicului. Printre acestea, propune crearea unei (sau mai multor) baze de date cu persoanele cu dizabilități pentru facilități legate de serviciile de comunicații electronice. Pentru livrarea serviciilor, ANCOM propune ca furnizorii să colecteze o serie de date sensibile precum numele și prenumele solicitantului și ale unei terțe persoane desemnate, împreună cu copii după certificatul de încadrare în gradul și tipul de handicap.

**Organizațiile semnatare ale prezentei opinii apreciază eforturile ANCOM de a alinia Strategiei europene 2010-2020 pentru persoanele cu handicap și atrag atenția asupra anumitor aspecte din decizia propusă care ar putea afecta dreptul la viața privată a utilizatorilor finali cu dizabilități.**

#### **I. Măsurile din propunerea de decizie ce pot afecta dreptul la viața privată**

Considerăm solicitarea certificatului de handicap și/sau declararea tipului de handicap a fi o **măsură excesivă pentru tipurile de handicap care nu sunt direct legate de livrarea serviciilor**. În acest sens, articolele 9 și 10 propun oferte doar pentru cei care au dizabilități auditive și/sau de vorbire, astfel pentru persoanele care suferă de alte tipuri de handicap nu ar trebui să fie necesară declararea handicapului. Colectarea acestui tip de date nu se justifică pentru livrarea serviciilor și poate aduce prejudicii dreptului la viață privată al utilizatorului cu dizabilități. În alte cuvinte, pentru o persoană care este infectată cu HIV, nu este necesară adaptarea serviciilor pentru acest tip de handicap și ca atare ar fi inutil să își declare handicapul. Astfel, măsura colectării certificatului de încadrare în gradul și tipul de handicap nu este întemeiată și poate afecta grav dreptul la viața privată.

Conform Curții Europene de Justiție, o reglementare care atinge dreptul la protecția datelor cu caracter personal, așa cum este prevăzut în art. 8 din Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene, „trebuie să prevadă norme clare și precise care să reglementeze conținutul și aplicarea măsurii respective și să impună o serie de cerințe minime astfel încât persoanele să dispună de garanții suficiente, care să permită protejarea în mod eficient a datelor lor cu

caracter personal împotriva riscurilor de abuz, precum și împotriva oricărui acces și a oricărei utilizări ilicite a acestor date”<sup>1</sup>.

## II. Îmbunătățiri ce pot fi aduse propunerii de decizie

Proiectul de decizie poate fi îmbunătățit dacă se vor adopta o serie de măsuri pentru protecția categoriilor speciale de date personale și respectarea principiilor datelor cu caracter personal așa cum sunt prevăzute în Legea 677/2001:

- limitarea informațiilor legate de tipul de handicap (fie direct, fie prin păstrarea unei copii a certificatului de handicap conform art. 12) la ceea ce este strict necesar pentru furnizarea serviciilor specifice de comunicații electronice (art. 9 și 10).
- clarificarea faptului că vorbim de baze de date separate ale operatorilor și nu o bază de date unică. Oricum fiecare asemenea bază de date cu persoane cu dizabilități ar avea nevoie de avizul ANSPDCP, conform Legii 677/2001.
- textul propus nu detaliază măsurile de siguranță pe care furnizorii de servicii trebuie să le ia pentru protejarea bazei de date cu persoane cu dizabilități abonate. **Lipsa elementelor operaționale**<sup>2</sup> duce la o gravă expunere a persoanelor cu dizabilități, așadar considerăm că trebuie luate o serie de măsuri pentru oferirea unui **grad ridicat de protecție** a acestor persoane. În concret, este nevoie de stabilirea unor standarde de protecție privind modalitatea în care datele vor fi stocate și accesate, numărul persoanelor care au acces la această bază de date, felul în care sunt gestionate aceste date (de exemplu în cazul portării numărului de telefon), precum și ștergerea definitivă și ireversibilă a datelor sensibile o dată ce s-a încheiat contractul de livrare a serviciilor.
- este important ca în baza de date a clienților sau în momentul în care accesează serviciile de relații cu publicul, persoanele cu dizabilități trebuie să apară ca orice alt beneficiar, fără a se evidenția handicapul lor, cu excepția pachetelor specifice sau a nevoilor specifice.
- referitor la secțiunea din pagina web dedicată persoanelor cu dizabilități prevăzută la art. 6 din propunerea de lege, considerăm că regula ar trebui să fie ca toate paginile, sau cel puțin cele adresate către persoane fizice, să îndeplinească condițiile de accesibilitate prevăzute de bunele practici/standardele în domeniu<sup>3</sup> (de fapt și pagina web a ANCOM are această obligație legală conform art. 71 (1) din Legea 448/2006<sup>4</sup>). Cu titlu de excepție - doar în cazurile în care pentru publicul larg se oferă informații prin intermediul unor pagini extrem de complexe, sau extrem de dificil de accesibilizat, cum ar fi de exemplu cazul unor pagini cu foarte multe imagini care nu pot fi accesate de către nevăzători, dar care pot fi descrise textual are sens realizarea unei pagini special destinate lor, dar aceasta ar trebui să fie întrunească toate condițiile de accesibilitate.

<sup>1</sup> Hotărârea CJUE din 8 aprilie 2014 în cauzele conexe C-293-12 și C-594-12 Digital Rights Ireland: <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=150642&doclang=RO>

<sup>2</sup> De exemplu, în cazul în care este cerut certificatul de handicap - acesta să fie prezentat în format fizic atunci când este necesar, dar fără a se păstra o copie. Sau în cel mai rău caz să fie păstrat doar ca o copie pe hârtie și nu ca o copie electronică, care ar putea fi din nou scanată și datele din el să fie din nou indexate.

<sup>3</sup> Există mai multe standarde tehnice la nivel mondial cu privire la accesibilitate - vedeți detalii într-o însemnare mai veche la <http://legi-internet.ro/blogs/index.php/accesibilitate-pagini-web-legi-recomandari>

<sup>4</sup> Puteți verifica cât de bine este accesibilizată pagina web la <http://achecker.ca>

Sușținem acest aspect, în special, pentru că experiența de până acum relatată de persoane cu deficiențe de vedere ne arată că acele pagini vor fi oferite în multe cazuri doar de formă, însă nu vor conține toate informațiile oferite celorlalți beneficiari, nu vor fi actualizate, implicând o discriminare a persoanelor cu dizabilități, fiind uneori foarte dificil de demonstrat calitatea mai slabă a acestor pagini și deci nerespectarea legii.

- în sensul art. 8 (d) și în special pentru persoanele cu dizabilități de vedere, aceste informații se pot integra relativ ușor într-o pagină web accesibilizată. Deci astfel de informații gratuite oferite abonaților ar trebui oferite și persoanelor cu dizabilități de vedere tot pe site. De exemplu, posibilitatea verificării numărului de minute disponibile în abonament sau a traficului 4G disponibil.
- recomandăm ca în art. 13 să se includă obligația accesibilizării paginilor web ale operatorilor într-un termen de 6 luni. De asemenea, recomandăm ca secțiunea web dedicată persoanelor cu dizabilități să fie actualizată cel puțin o dată la 3 luni.
- considerăm de asemenea că nu este dorită sintagma „oferta de servicii de comunicații electronice destinate utilizatorilor finali cu dizabilități”, care ar putea crea impresia că furnizorii ar putea oferi și servicii care nu sunt destinate persoanelor cu dizabilități, deoarece astfel s-ar putea crea o discriminare a acestor persoane. Persoanele cu dizabilități ar trebui eventual să poată beneficia doar de produse și servicii **\*suplimentare\*** special destinate lor, cum ar fi acele pachete de servicii cu tarif redus sau posibilitatea de a primi factura într-un format nestandard etc.
- pentru o reală aplicare a acestei decizii, inclusiv pentru accesul persoanelor cu dizabilități la plângeri referitoare la modul de aplicare a acestei decizii, este necesară și accesibilizarea formularului de plângere al ANCOM cu privire la modul cum operatorii de telefonie își îndeplinesc obligațiile legale.
- în ceea ce privește obligația furnizorilor de a oferi servicii de trafic nelimitat la internet fix (art. 9), ar fi bine să fie stabilite și limite legate de lățimea de bandă oferită, deoarece în caz contrar furnizorii ar putea oferi o lățime de bandă extrem de redusă astfel încât persoanele cu dizabilități să nu poată practic beneficia de respectivele servicii.
- propunem reformularea art. 1 astfel încât să nu pară că legea ar face o departajare între persoanele cu dizabilități și „ceilalți”. Credem că legea ar trebui să pornească de la principiul că serviciile oferite publicului larg trebuie să fie accesibile pentru toți, inclusiv pentru persoanele cu handicap, dacă acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic, și că persoanele cu handicap trebuie să poată beneficia de servicii adaptate lor numai și numai în cazurile în care anumite servicii furnizate publicului larg nu pot fi accesibilizate din punct de vedere tehnic. În acest sens propunem următorul articol 1:

*Art.1. - Prezenta decizie reglementează modalitățile de asigurare a accesului și a posibilității utilizatorilor finali cu dizabilități de a beneficia de aceleași servicii de comunicații electronice destinate publicului într-un mod accesibil în măsura în care aceste servicii pot fi accesibilizate din punct de vedere tehnic sau în caz contrar adaptate nevoilor lor și în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali, stabilind, totodată, măsuri menite să încurajeze punerea la dispoziția acestora a unor echipamente terminale de comunicații electronice care oferă servicii și funcții adaptate nevoilor lor specifice, precum și posibilitatea de a alege furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului și*

*serviciile oferite de aceștia în condiții echivalente cu cele disponibile pentru majoritatea utilizatorilor finali.*

**Recomandăm consultarea Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) și implicarea ei activă în completarea textului propunerii de decizie în vederea limitării expunerii la pericole a persoanelor deja aflate într-o categorie vulnerabilă. În felul acesta se va limita numărul de erori ce se pot ivi prin exploatarea abuzivă de către furnizori a bazei de date, prin scurgeri de informații sau prin prelucrări ilegale de date de către terți.**

În concluzie, **apreciem alinierea la standardele europene** în ceea ce privește obligarea furnizorilor de a livra servicii adaptate persoanelor cu dizabilități și recomandăm **completarea textului de decizie cu măsuri concrete de protecție** a bazei de date cu persoanele din categoriile vulnerabile. Recomandăm a se lua în considerare o serie de măsuri adiționale de protecție precum solicitarea implementării unor standarde tehnice și operaționale ce asigură un grad de siguranță mai ridicat.

#### **Semnatar**

**Bogdan Manolea, Director executiv Asociația pentru Tehnologie și Internet (ApTI)**

**Maria-Nicoleta Andreescu, Director executiv APADOR-CH**

*București, 17 decembrie 2014*