



**“Organizațiile de consumatori și serviciile
de interes general: evaluarea de către cetățeni
a autorităților de reglementare”**



DG Health & Consumer Protection



Certificat de înscriere în Registrul Asociațiilor și Fundațiilor nr. 22/2003
Cod de Identificare Fiscală 15535584
Cont bancar RO68 RZBR 0000 0600 0708 8608 deschis la Raiffeisen Bank SMB

Asociația Națională pentru Protecția Consumatorilor și Promovarea Programelor și Strategiilor din România
National Association for Consumers' Protection and Promotion of Programs and Strategies from Romania

Raport Național– România

Proiect:

**“Organizațiile de consumatori și serviciile de interes general:
evaluarea de către cetățeni a autorităților de reglementare”**

**Co-finanțat de Comisia Europeană
Directoratul General pentru Sănătate și Protecția Consumatorilor
(DG SANCO)**

1. Introducere

1.1. Descrierea proiectului

1.2. Asociația Națională pentru Protecția Consumatorilor și Promovarea Programelor și Strategiilor din România (A.N.P.C.P.P.S. România)

2. Consumatorii și rolul Autorității Naționale de Reglementare pe piața serviciilor poștale

2.1. Serviciile poștale în România

2.2. Autoritatea Națională de Reglementare

2.3. Probleme ale consumatorilor

2.4. Evaluarea activității Autorității Naționale de Reglementare și poziția consumatorilor pe piața serviciilor poștale

3. Consumatorii și rolul Autorității Naționale de Reglementare pe piața energiei

3.1. Piața energiei în România

3.2. Autoritatea Națională de Reglementare

3.3. Probleme ale consumatorilor

3.4. Evaluarea activității Autorității Naționale de Reglementare și poziția consumatorilor pe piața energiei

4. Consumatorii și rolul Autorității Naționale de Reglementare pe piața telecomunicațiilor

4.1. Telecomunicațiile în România

4.2. Autoritatea Națională de Reglementare

4.3. Probleme ale consumatorilor

4.4. Evaluarea activității Autorității Naționale de Reglementare și poziția consumatorilor pe piața telecomunicațiilor

5. Consumatorii și rolul Autorității Naționale de Reglementare pe piața serviciilor de transport aerian

5.1. Transportul aerian în România

5.2. Autoritatea Națională de Reglementare

5.3. Probleme ale consumatorilor

6. Concluzii și recomandări

1. Introducere

1.1. Descrierea proiectului

În perioada Februarie 2006 – Ianuarie 2008, Asociația Națională pentru Protecția Consumatorilor și Promovarea Programelor și Strategiilor din România (A.N.P.C.P.P.S. România) a participat la Proiectul European "Consumer Organizations and General Interest Functions: for a citizens' evaluation of national regulatory authorities" ("Organizațiile de consumatori și serviciile de interes general: evaluarea de către cetățeni a autorităților de reglementare").

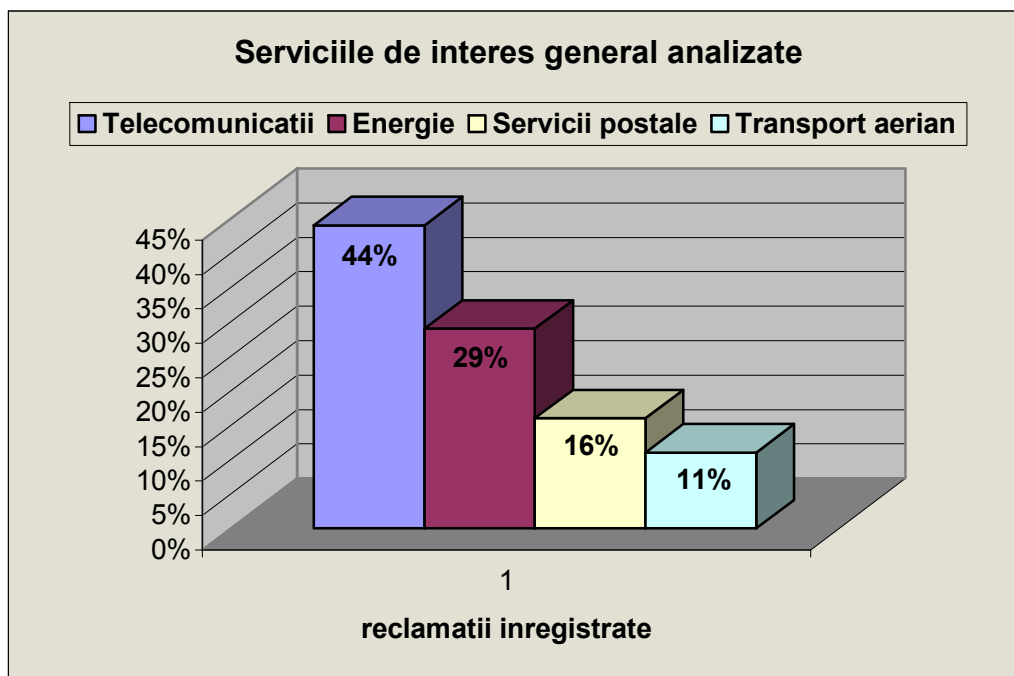
Scopul proiectului este de a promova integrarea efectivă și eficientă a opiniei consumatorilor în politicile europene și Naționale care privesc serviciile publice de interes general (electricitate, gaz, telecomunicații, servicii poștale, transport aerian), prin evaluarea modului de funcționare al Autorităților Naționale de Reglementare (ANR) pe baza reclamațiilor consumatorilor și experiența asociațiilor de consumatori.

Din scopul general al proiectului derivă următoarele obiective specifice:

1. Promovarea cooperării între cele 7 organizații participante prin compararea mijloacelor de colectare a informațiilor și modalității de cooperare cu ANR;
2. Stimularea organizațiilor de Protecția consumatorilor pentru o implicare mai activă în relația cu ANR prin monitorizarea și evaluarea activității acestora;
3. Promovarea unei colaborări reale și active între ANR și organizațiile pentru Protecția consumatorilor;
4. Elaborarea unei imagini generale a activității ANR la nivel european, în ceea ce privește Protecția consumatorilor și serviciile de interes general;
5. Implicarea cetățenilor și a organizațiilor de protecție a consumatorilor în evaluarea posibilelor beneficii, pentru utilizatori, generate de competiție pe piața serviciilor de interes general;
6. Îmbunătățirea serviciilor de interes general, în special în ceea ce privește nivelul de accesibilitate, calitatea și siguranța, cât și modalitatea de soluționare a disputelor, prin evaluarea de către consumatori a eficienței acestora.

Parteneri ai proiectului:

Italia:	Cittadinanzattiva
Cipru:	Cyprus Consumer Association
Cehia:	Consumers Defence Association of the Czech Republic
Polonia:	Association of Polish Consumers
Slovacia:	Association of Slovak Consumers
Marea Britanie:	Rutland Citizens Advice Bureau
România:	Asociația Națională pentru Protecția Consumatorilor și Promovarea Programelor și Strategiilor din România



1.2. Asociația Națională pentru Protecția Consumatorilor și Promovarea Programelor și Strategiilor din România (A.N.P.C.P.P.S. România)

A.N.P.C.P.P.S. România este o organizație neguvernamentală, reprezentativă, de drept privat, fără scop lucrativ, cu patrimoniu distinct și indivizibil, independentă, întemeiată pe principii democratice, ce apără drepturile consumatorilor. Asociația a fost înființată în anul 2003 pentru a veni în întâmpinarea nevoilor consumatorilor din România. Până în prezent a desfășurat și desfășoară o activitate neîntreruptă, bucurându-se de recunoaștere națională și internațională, fiind membră în diferite organizații, comisii consultative ale autorităților, grupuri de lucru, parteneră în programe naționale și internaționale.

Obiectivele Asociației sunt: de a proteja drepturile și interesele legitime ale consumatorilor; de a conștientiza consumatorii asupra drepturilor pe care le au, de a dezvolta programe și proiecte în scopul realizării acestor obiective. Scopurile specifice ale programelor sunt de a proteja consumatorii împotriva riscului de a achiziționa și folosi produse de calitate îndoielnică, de a informa consumatorii despre produsele care le-ar putea pune în pericol sănătatea, de a încuraja consumatorii să aibă dreptul de a alege, de a încuraja competiția loială, de a rezolva sesizările consumatorilor.

2. Consumatorii și rolul Autorității Naționale de Reglementare pe piața serviciilor poștale

2.1. Serviciile poștale în România

Poșta este instituția care asigură menținerea permanentă a legăturilor comerciale și spirituale dintre oameni. Dezvoltarea relațiilor interumane și sociale a determinat o perfecționare necontenită a structurilor organizatorice și a proceselor tehnologice specifice acestui sector. Astfel, poșta este considerată, în prezent, una dintre ramurile importante ale industriei serviciilor.

La nivel central, pentru conducerea activității operaționale, a fost creată în luna septembrie 1990 Regia Autonomă "ROMPOSTTELECOM", care a funcționat până în luna iunie 1991, prin această măsură fiind realizată separarea între organul de reglementare și operatorul serviciilor. Începând cu iunie 1991, sectorul poștal a fost separat de cel al telecomunicațiilor, iar Poșta Română a devenit companie autonomă.

Prin decizia nr. 371 din iulie 1998, Guvernul României a dispus transformarea R.A. Poșta Română în societatea comercială denumită Compania Națională Poșta Română S.A. (C.N. Poșta Română S.A.).

Activitatea de furnizare a serviciilor poștale din România este reglementată de următoarele acte normative:

- Ordonanța Guvernului nr.31/2002 privind serviciile poștale, aprobată cu modificări și completări, prin Legea nr.642/2002, cu modificările și completările ulterioare
- Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Reglementare în Comunicații și Tehnologia Informației nr.2.858/2007 privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr.608 din 4 septembrie 2007, Această decizie a abrogat Decizia președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații nr.118/2003 privind procedura de autorizare a furnizorilor de servicii poștale, cu modificările ulterioare, și reglementează condițiile în care furnizorii de servicii poștale beneficiază de regimul de autorizare generală (urmărind reglementarea în detaliu a activității de prestare a serviciilor poștale), precum și procedura de autorizare a persoanelor care intenționează să furnizeze servicii poștale (urmărind simplificarea acesteia).

Dispozițiile legale în vigoare atât în România cât și la nivel european împart serviciile poștale în două categorii: servicii poștale incluse în sfera serviciului universal și servicii poștale neincluse în sfera serviciului universal.

În România toate tipurile de servicii poștale pot fi furnizate pe baza regimului de autorizare generală, licența individuală (pe baza căreia erau prestate serviciile incluse în sfera serviciului universal) fiind eliminată. Regimul de autorizare generală permite furnizarea de servicii poștale fără obținerea unei decizii explicite din partea ANRCTI, fiind necesară numai transmiterea unei simple notificări către ANRCTI cu privire la intenția persoanei în cauză de a furniza aceste servicii.

Conform "Raportului privind piața serviciilor poștale din România în perioada 01 ianuarie – 31 decembrie 2006", publicat pe site-ul ANRCTI în data de 15 octombrie 2007, la sfârșitul anului 2006, existau pe piață românească 238 de furnizori autorizați de servicii poștale. În plus, alți 20 de furnizori au renunțat la dreptul de a furniza servicii poștale pe parcursul anului 2006. Compania Națională Poșta Română S.A. (C.N. Poșta Română S.A.) este singurul furnizor de servicii poștale universale, desemnat prin Decizia președintelui ANRC nr.88/2004 privind desemnarea furnizorului de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, cu modificările ulterioare.

C.N. Poșta Română S.A. este operatorul național din domeniul serviciilor poștale și se află în proprietatea statului român, reprezentat de Ministerul Comunicațiilor și Tehnologiei Informației (75 la sută din pachetul de acțiuni) și Fondul Proprietatea (25 la sută din pachetul de acțiuni). Compania este organizată în zece direcții regionale de poștă, cinci sucursale specializate, respectiv Direcția de Poșta Rapidă, Fabrica de Timbre, Casa de Expediții și Direcția de Servicii Financiare și Muzeul Național Filatelic. La nivelul întregii țări există nouă centre regionale de tranzit. Compania este condusă de directorul general, care ocupă și funcția de președinte al Consiliului de Administrație.

Serviciile poștale incluse în sfera serviciului universal sunt:

- colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale interne și internaționale, în greutate de până la 2 kg;
- colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne și interNaționale, în greutate de până la 10 kg;
- distribuirea coletelor poștale în greutate de până la 20 kg, expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
- serviciul de trimitere recomandată, indiferent dacă trimiterea este internă sau internațională;
- serviciul de trimitere cu valoare declarată, indiferent dacă trimiterea este internă sau internațională.

C.N. Poșta Română S.A. a distribuit, în anul 2006, aproximativ 546,42 milioane de trimiteri poștale interne și internaționale, ceea ce reprezintă 94,81 la sută din traficul poștal total înregistrat în România, se arată în "Raportul privind piața serviciilor poștale din România în anul 2006", dat publicității de Autoritatea Națională de Reglementare în Comunicații și

Tehnologia Informatiei.

Comparativ cu anul 2005, când prin intermediul Poștei Române au fost rulate 456,07 milioane de trimiteri poștale interne și internaționale, traficul poștal a fost, în 2006, cu 19,81 % mai mare.

Poșta Română se poziționează pe primul loc la traficul poștei de scrisori, cu un număr de 536,12 milioane de trimiteri interne și internaționale procesate în 2006, ceea ce reprezintă 96,90 la sută din totalul de 553,29 milioane de trimiteri distribuite anual.

În ceea ce privește traficul de colete, Poșta Română a distribuit, anul trecut, 12,54 la sută din totalul pieței. Restul pieței este ocupat de alți furnizori printre care se numără și firmele de distribuție a coletelor de volum mare.

Raportul arată faptul că, și pe segmentul serviciilor Express, Poșta Română este lider național, detinând o cotă de piață de 50,56 la sută, distribuind anual 8,4 milioane de trimiteri interne și internaționale.

2.2. Autoritatea Națională de Reglementare

Autoritatea Națională de Reglementare în Comunicații și Tehnologia Informatiei este instituția care are rolul de a pune în aplicare politica Națională în domeniul serviciilor poștale.

Activitatea de monitorizare și control a ANRCTI se desfășoară în scopul asigurării și promovării concurenței și protejării drepturilor și intereselor utilizatorilor, în condiții de transparență, imparțialitate și obiectivitate și vizează persoanele fizice și juridice care intră sub incidența dispozițiilor legislației din domeniul Comunicațiilor lor electronice și al serviciilor poștale. Controlul aplicării prevederilor cuprinse în actele normative în vigoare este asigurat de către personalul de control împuternicit în acest scop de către președintele Autorității.

Autoritatea Națională de Reglementare în Comunicații (ANRC) a fost înființată în anul 2002 în scopul de a promova concurența în domeniul Comunicațiilor electronice și al serviciilor poștale și de a proteja drepturile și interesele utilizatorilor de servicii și rețele de Comunicații electronice și de servicii poștale, în ceea ce privește transparența furnizorilor față de utilizatori referitoare la tarife și condițiile de utilizare a serviciilor, dar și în privința prelucrării datelor cu caracter personal și a asigurării condițiilor de exercitare a dreptului la serviciul universal al tuturor cetățenilor României.

Potrivit cadrului de reglementare actual, în situația apariției unui litigiu între furnizorii de rețele sau de servicii de Comunicații electronice sau între furnizorii de servicii poștale în legătură cu obligațiile impuse acestora în temeiul legislației din domeniul comunicațiilor electronice sau al

serviciilor poștale, sau în cazul apariției unui litigiu între un utilizator final și un furnizor, partea interesată poate sesiza ANRC în vederea soluționării litigiului. Modalitățile de soluționare a litigiilor ce intră în competența ANRC sunt facultative și gratuite.

Companiile care intenționează să ofere în România servicii poștale care nu intră în sfera serviciului universal au dreptul de a face acest lucru numai în urma autorizării de către ANRC. Regimul de autorizare a furnizorilor de servicii poștale a fost reglementat prin Decizia președintelui ANRC nr.118/2003 privind procedura de autorizare a furnizorilor de servicii poștale, în vigoare de la 1 aprilie 2003.

În decembrie 2006, în urma Ordonanței de urgență a Guvernului nr. nr.134/2006 a fost înființată Autoritatea Națională pentru Reglementare în Comunicații și Tehnologia Informației (ANRCTI), instituție publică cu personalitate juridică în subordinea Guvernului, finanțată integral din venituri proprii, prin reorganizarea Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații, care se desființează. Ordonanța a fost adoptată pentru armonizarea deplină a legislației naționale cu cea comunitară și necesitatea reglementării domeniului tehnologiei informației în strânsă legătură cu cel al comunicațiilor electronice și al serviciilor poștale, ca domenii convergente. Până în acest moment, în România, nu există un cadru instituțional de reglementare, pentru asigurarea premiselor necesare trecerii la societatea informațională.

În aprilie 2007, prin Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 25/2007 privind stabilirea unor măsuri pentru reorganizarea aparatului de lucru al Guvernului astfel încât, Inspectoratul General pentru Comunicații și Tehnologia Informației (IGCTI) s-a desființat, ANRCTI urmând a prelua, pe baza de protocol de predare-preluare, bugetul, sursele de finanțare, personalul, drepturile și obligațiile fostului IGCTI. Atribuțiile specifice ale Inspectoratului General pentru Comunicații și Tehnologia Informației în domeniul radiocomunicațiilor, comunicațiilor audiovizuale, echipamentelor radio și echipamentelor terminale de comunicații electronice au fost preluate de Autoritatea Națională pentru Reglementare în Comunicații și Tehnologia Informației.

ANRCTI are în subordine patru direcții teritoriale: București, Cluj, Timișoara și Iași, în timp ce în fiecare municipiu reședință de județ și în fiecare sector al municipiului București funcționează un oficiu teritorial al ANRCTI. Rolul acestora este de a asigura exercitarea în teritoriu a competențelor instituției, precum și de a primi cereri și sesizări pentru a le rezolva sau pentru a le transmite către sediul central al ANRCTI. Obiectul principal de activitate al direcțiilor teritoriale este supravegherea și controlul în domeniul comunicațiilor electronice și al serviciilor poștale, conform legii. Principalele atribuții sunt: monitorizarea, controlul și gestiunea spectrului radioelectric, controlul tehnic în domeniul radiocomunicațiilor și telecomunicațiilor, monitorizarea, controlul și

autorizarea rețelelor regionale și locale. De asemenea, direcțiile teritoriale preiau și transmit la sediul central documentele din teritoriu (date statistice, notificări și reclamații) și actualizează toate informațiile legate de piața comunicațiilor și poșta.

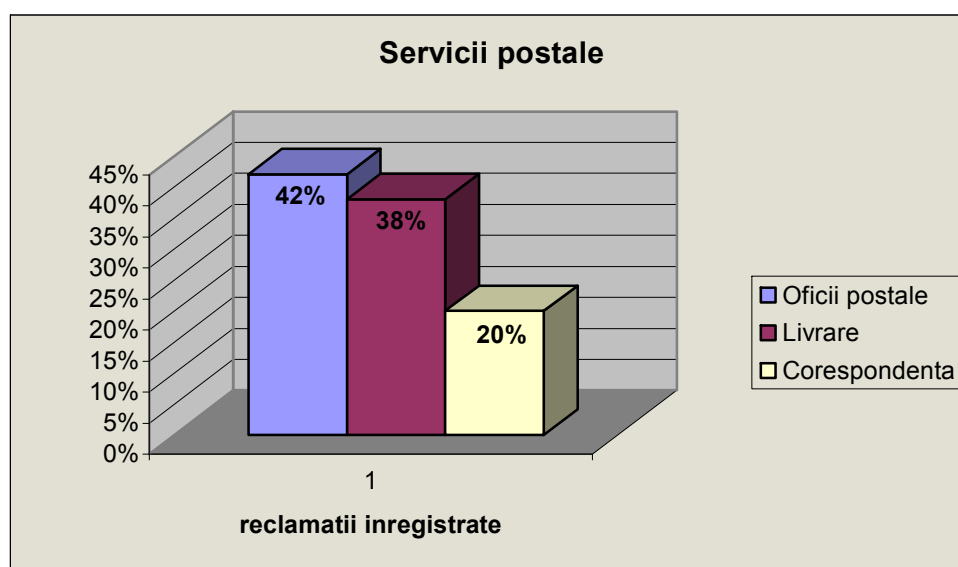
ANRCTI se organizează și funcționează în subordinea coordonarea primului-ministru și are ca rol fundamental punerea în aplicare a politicii naționale domeniul comunicațiilor electronice, poștei și tehnologiei informației.

În conformitate cu prevederile art.41 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr.79/2002 privind cadrul general de reglementare a comunicațiilor, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr.591/2002, art.41, finanțarea cheltuielilor curente și de capital ale ANRCTI se asigură integral din următoarele surse:

- a) tariful de monitorizare datorat, în conformitate cu prevederile cap.VIII1, pentru activitatea de supraveghere și control în domeniul comunicațiilor electronice și al serviciilor poștale, desfășurată de ANRC;
- b) tariful de utilizare a resurselor de numerotație, datorat în condițiile prevederilor art.19 alin.(2);
- c) alte venituri ce se pot realiza de ANRC, conform prevederilor actelor normative în vigoare.”

ANRC poate accepta donații, legate și sponsorizări, în condițiile legii. Sumele încasate din sursele prevăzute la alin.(1) se rețin integral ca venituri proprii extrabugetare, cu titlu permanent, la dispoziția ANRC și vor fi folosite în conformitate cu prevederile bugetului de venituri și cheltuieli, aprobat potrivit legii.

2.3. Probleme ale consumatorilor



Servicii poștale:

- *cozi mari la oficiile poștale*
- *comportament neadecvat al personalului*
- *servicii necorespunzătoare*
- *lipsa personalului*
- *perioade mari de așteptare datorită slabei pregătiri a personalului în domeniul IT*
- *modalitatea de soluționare a reclamațiilor*
- *livrarea întârziată a trimerilor poștale*
- *pierderea trimerilor poștale*

Reclamațiile pot fi formulate de către expeditor sau destinatar la orice oficiu poștal, în termen de 6 luni de la data prezentării trimerii. Destinatarul sau expeditorul trebuie să facă dovada expedierii trimerii și a calității de reclamant (ca expeditor sau destinatar). Prin urmare, reclamațiile pot fi făcute numai în ceea ce privește trimerile înregistrate, deci nu și corespondența simplă. Datorită faptului că mare parte din corespondență este reprezentată de cea simplă, neînregistrată, mulți dintre consumatori sunt privați de dreptul de a depune reclamații atunci când scrisorile sunt pierdute.

Prezentăm mai jos "Statistica reclamațiilor adresate C.N. Poșta Română S.A. în anul 2006 aferente serviciilor poștale din sfera serviciului universal" publicată pe site-ul oficial www.posta-romana.ro

Statistica reclamațiilor adresate C.N. Poșta Română S.A. în anul 2006 aferente serviciilor poștale din sfera serviciului universal

Trimeri poștale din sfera Serviciilor Poștale Universale	Reclamații întemeiate			Reclamații neîntemeiate	Modul de soluționare	
	Nepredat	Predat deteriorat	Violat		Cu despăgubire	Fără despăgubire
Corespondența internă și imprimată - TOTAL, din care	73	9	2	21.352	30	21.406
a) internă	70	9	2	20.081	29	20.133
b) internațională	3	0	0	1.271	1	1.273
Colete poștale cu greutatea până în 10 kg - TOTAL, din care	49	6	3	5.679	36	5.701
a) internă	31	4	2	5.042	17	5.062
b) internațională	18	2	1	637	19	639

Distribuire colete poștale internaționale între 10 kg și 20 kg - TOTAL	2	4	0	48	6	48
Recomandate - TOTAL, din care	419	9	0	7.884	337	7.975
a) internă	394	8	0	7.191	323	7.270
b) internațională	25	1	0	693	14	705
Trimiteri cu valoare - TOTAL, din care	4	0	0	143	2	145
a) internă	2	0	0	143	1	144
b) internațională	2	0	0	0	1	1
Total	547	28	5	35.106	411	35.275

2.4. Evaluarea activității Autorității Naționale de Reglementare și poziția consumatorilor pe piața serviciilor poștale

Activitatea de monitorizare și control a ANRCTI se desfășoară în scopul asigurării și promovării concurenței și protejării drepturilor și intereselor utilizatorilor, în condiții de transparență, imparțialitate și obiectivitate și vizează persoanele fizice și juridice care intră sub incidența dispozițiilor legislației din domeniul comunicațiilor electronice și al serviciilor poștale. Controlul aplicării prevederilor cuprinse în actele normative în vigoare este asigurat de către personalul de control împuternicit în acest scop de către președintele Autorității.

ANRCTI monitorizează îndeplinirea de către unicul furnizor de servicii poștale universale, C.N. Poșta Română S.A. a obligațiilor de serviciu poștal universal prin acțiuni de control care vizează respectarea prevederilor legale în ceea ce privește:

- numărul de colectări de la fiecare punct de acces și numărul de livrări la locuința fiecărei persoane fizice și la sediul fiecărei persoane juridice;
- îndeplinirea standardelor de calitate;
- confidențialitatea și securitatea trimiterilor poștale;
- asigurarea unei densități optime a punctelor de acces și a cutiilor poștale;
- accesibilitatea, transparența și fundamentarea pe costuri a tarifelor;
- uniformitatea tarifelor la nivel național; implementarea unui sistem de evidență contabilă separată;
- punerea la dispoziția utilizatorilor, în mod regulat, de informații precise, detaliate și actualizate cu privire la caracteristicile serviciilor poștale.

În scopul promovării concurenței, ANRCTI acționează în următoarele direcții:

- Prevenirea acțiunilor ce au ca obiect sau pot avea ca efect distorsionarea sau restrângerea concurenței în sectorul comunicațiilor electronice, tehnologiei informației și serviciilor poștale;

- Incurajarea investițiilor eficiente în infrastructură și promovarea inovației;
- Promovarea neutralității tehnologice.

Promovarea intereselor utilizatorilor finali reprezintă un obiectiv de importanță majoră, pentru atingerea căruia ANRCTI se concentrează asupra următoarelor direcții de acțiune:

- Garantarea dreptului cetățenilor României de a avea acces la serviciul universal;
- Asigurarea protecției intereselor consumatorilor în relațiile acestora cu furnizorii, în special prin punerea la dispoziție a unei proceduri transparente, imparțiale, simple și gratuite de mediere a litigiilor;
- Implicarea în asigurarea protecției drepturilor persoanelor, în special a dreptului la viață privată, cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;
- Promovarea transparenței față de utilizatori prin informarea corespunzătoare a acestora de către furnizori în special cu privire la tarife și la celelalte condiții de utilizare a serviciilor destinate publicului;
- Promovarea intereselor specifice ale utilizatorilor cu handicap și ale celor cu nevoi sociale speciale;
- Asigurarea protejării integrității și securității rețelelor publice de comunicații electronice.

3. Consumatorii și rolul Autorității Naționale de Reglementare pe piața energiei

3.1. Piața energiei în România

Momente marcante pentru piața energiei în România:

- HG 365/1998 – ruperea monopolului integrat vertical RENEL prin constituirea unei societăți distincte de distribuție și furnizare a energiei electrice (S.C. Electrica S.A.) și a unora de producere a energiei electrice (S.C. Termoelectrica S.A. și S.C. Hidroelectrică S.A.), în cadrul nou înființatei companii naționale CONEL S.A.; constituirea S.N. Nuclearelectrica S.A. și RAAN - producători de energie electrică;
- organizarea distinctă, în cadrul CONEL, a activităților de transport, sistem și administrare piață de energie electrică și contractualizarea relațiilor dintre operatorii din sector.
- HG 122/2000 – deschiderea pieței la 10%.
- HG 627/2000 – se desființează CONEL, filialele sale devenind proprietatea directă a statului, reprezentat de Ministerul Industriei și Comerțului; se înființează C.N. Transelectrica S.A. – operator de transport și sistem, iar prin filiala sa OPCOM S.A. – operator de administrare a pieței de energie electrică.
- septembrie 2000 – lansarea pieței spot obligatorii de energie electrică din România, administrată de OPCOM, filială a C.N. Transelectrica S.A., organizată pe principiul pool-ului.

- HG 1342/2001 – S.C. Electrica S.A. se împarte în 8 filiale de distribuție și furnizare.
- HG 1524/2002 – S.C. Termoelectrica S.A. se reorganizează în entități legale separate de producere a energiei electrice.
- iulie 2005 – lansarea noului model de piață, bazat pe existența:
 - pieței spot voluntare, cu ofertare de ambele părți și decontare bilaterală;
 - pieței de echilibrare obligatorii, având operatorul de sistem ca singură contraparte;
 - repartizarea responsabilităților financiare ale echilibrării către părțile responsabile cu echilibrarea.
- HG 644/2005 – deschiderea pieței la 83,5%.
- noiembrie 2005 – introducerea pieței de certificate verzi.
- decembrie 2005 – introducerea pieței centralizate a contractelor bilaterale.
- martie 2007 – introducerea pieței centralizate a contractelor bilaterale parțial standardizate cu negociere continuă.
- HG 638/2007 – deschiderea integrală a pieței de energie electrică și gaze naturale.

Etapele parcurse în procesul de deschidere a pieței de energie electrică

Hotarâre de Guvern	Grad de deschidere %	Plafon consum anual GWh/an
Nr. 122/2000 , publicată în M.O. 77/21.02.2000	10	100
Nr. 982/2000 , publicată în M.O. 529/27.10.2000	15	100
Nr. 1272/2001 , publicată în M.O. 832/21.12.2001	25	40
Nr. 48/2002 , publicată în M.O. 71/31.01.2002	33	40
Nr. 1563/2003 , publicată în M.O. 22/12.01.2004	40	20
Nr. 1823/2004 , publicată în M.O. 1062/16.11.2004	55	1
Nr. 644/2005 , publicată în M.O. 684/29.07.2005	83,5	-
Nr. 638/2007 , publicată în M.O. 427/27.06.2007	100	-

România are cea mai mare piață de gaze naturale din Europa Centrală și a fost prima țară care a utilizat gazele naturale în scopuri industriale. Piața gazelor naturale a atins dimensiuni record la începutul anilor '80 ca

urmare a aplicării unor politici guvernamentale orientate către eliminarea dependenței de importuri. Aplicarea acestor politici a dus la o exploatare intensivă a resurselor interne, având ca rezultat declinul producției interne.

În anul 2005, din totalul consumului de 17,6 miliarde m³, producția internă de gaze naturale a reprezentat aproximativ 12,4 miliarde m³, iar diferența a fost importată din Federația Rusă. Toată cantitatea de gaze naturale, din producția internă și din import, a fost destinată pieței interne. La sfârșitul anului 2005, numărul total de consumatori era de 2,41 milioane.

Sectorul de gaze naturale din România este unul complex, în cadrul său activând:

- Producători: S.N.G.N. Romgaz S.A., S.C. Petrom S.A., Amromco Energy, L.L.C. New York
- Operatori ai sistemelor de înmagazinare: S.N.G.N. Romgaz S.A., S.C. Depomures S.A., S.C. Amgaz S.A.
- Transportator: S.N.T.G.N. Transgaz S.A.
- Distribuitori: S.C. Distrigaz Sud S.A., E.ON Gaz România S.A., S.C. Petrom S.A., S.C. Congaz S.A. etc.
- Furnizori: S.C. Distrigaz Sud S.A., S.C. Distrigaz Nord S.A., S.N.T.G.N. Transgaz S.A., S.C. Petrom S.A., S.N.G.N. Romgaz S.A., S.C. Congaz S.A., Amromco Energy, L.L.C. New York, S.C. Depomures S.A. etc.
- Consumatori eligibili: 329 (la 1 ianuarie 2006)
- Operator al sistemului de tranzit: S.N.T.G.N. Transgaz S.A.
- Importatori: S.C. Distrigaz Sud S.A., E.ON Gaz România S.A., Termoelectrica, Wirom etc.

3.2. Autoritatea Națională de Reglementare

Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei - ANRE - este o instituție publică autonomă de interes național cu personalitate juridică în coordonarea directă a primului ministru.

ANRE are misiunea de a crea și aplica sistemul de reglementări necesar funcționării sectorului energiei și piețelor de energie electrică, energie termică și gaze naturale în condiții de eficiență, concurență, transparență și protecție a consumatorilor.

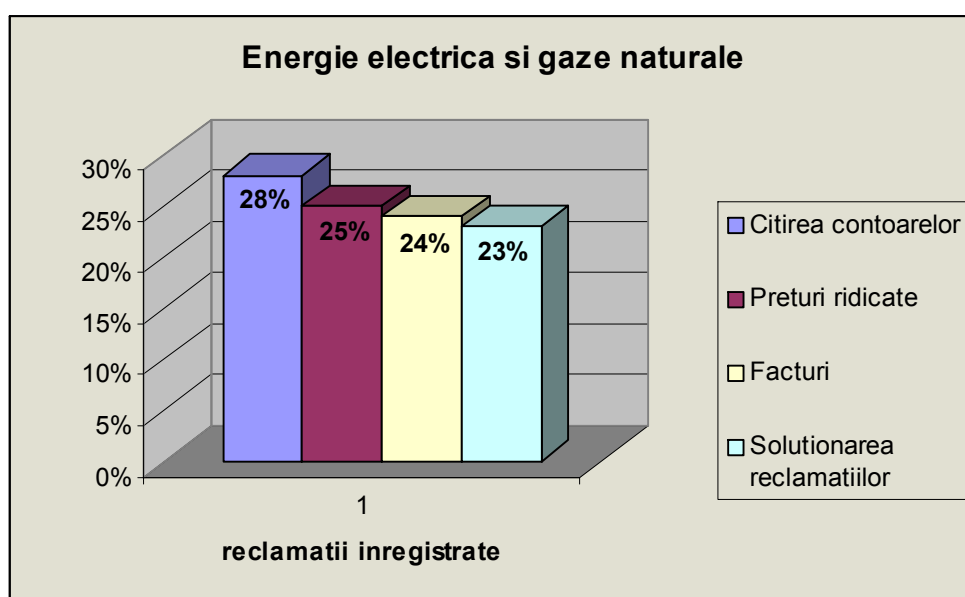
În îndeplinirea atribuțiilor și competențelor sale, ANRE colaborează cu autorități publice și organisme ale societății civile, agenți economici din sectorul energiei electrice, energiei termice și gazelor naturale, cu organizații internaționale din domeniu, astfel încât transparența și obiectivitatea procesului de reglementare să fie asigurate.

ANRE este abilitată cu următoarele competențe și atribuții:

- stabilește reglementări cu caracter obligatoriu pentru operatorii economici din sectorul energiei electrice;
- acordă, modifică, suspendă sau retrage autorizațiile și licențele pentru operatorii economici din sectorul energiei electrice, inclusiv pentru producătorii de energie termică produsă în cogenerare, precum și pentru cei care vor apărea ca urmare a deschiderii pieței de energie electrică;
- elaborează și aprobă metodologiile de calcul necesare stabilirii prețurilor și tarifelor;
- stabilește tarifele aplicabile consumatorilor captivi;
- stabilește prețurile și tarifele practicate între operatorii economici din cadrul sectorului energiei electrice, tarifele pentru serviciile de sistem, de transport și de distribuție a energiei electrice, prețurile și tarifele practicate pentru activitățile și serviciile aferente producerii energiei termice în cogenerare;
- stabilește contractele-cadru de furnizare, pe cele dintre operatorii economici privind vânzarea, achiziția, transportul, serviciul de sistem și distribuția energiei electrice, precum și pe cele de vânzare a energiei termice produse în cogenerare;
- elaborează regulamentul de furnizare a energiei electrice la consumatori, care se aprobă prin hotărâre a Guvernului;
- aprobă reglementări tehnice și comerciale pentru agenții economici din sector;
- exercită controlul cu privire la respectarea de către operatorii economici din sectorul energiei electrice a reglementărilor emise, a sistemului de prețuri și tarife în vigoare și aplică sancțiuni în cazul nerespectării acestora;
- stabilește procedura de soluționare a neînțelegerilor precontractuale și soluționează neînțelegerile legate de încheierea contractelor între operatorii economici din sectorul energiei electrice și a contractelor de furnizare a energiei electrice;
- stabilește metodologia proprie de urmărire și control în vederea respectării de către operatorii economici a sistemului de prețuri și tarife;
- elaborează, în conformitate cu prevederile legale, regulamentul de constatare, notificare și sancționare a abaterilor de la reglementările emise în domeniu;
- elaborează regulamentul pentru autorizarea electricienilor și atestarea operatorilor economici care proiectează, execută, verifică și exploatează capacități energetice, respectiv instalații de utilizare;
- urmărește aplicarea reglementărilor specifice în domeniul energiei electrice;
- sesizează ministerul de resort și Consiliul Concurenței cu privire la abuzul de poziție dominantă pe piață și la încălcarea prevederilor legale referitoare la concurență, ori de câte ori constată nerespectarea reglementărilor cu privire la concurență și transparență;

- creează și gestionează o bază de date la nivel național, necesară desfășurării activității sale și pentru furnizarea de informații altor autorități în elaborarea strategiei de dezvoltare a sectorului energiei electrice, precum și în legătură cu activitatea comerțului internațional cu energie electrică și cu practicile internaționale în domeniu, pe baza datelor ce vor fi transmise de operatorii economici implicați;
- elaborează regulamentul privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public, care se aprobă prin hotărâre a Guvernului;
- informează ministerul de resort asupra activității proprii desfășurate, prin rapoarte anuale care se dau publicității.

3.3. Probleme ale consumatorilor



Energie (energie electrică și gaze naturale):

- *prețuri ridicate*
- *cozi pentru plata facturilor*
- *modalitatea de soluționare a reclamațiilor de către furnizori*
- *modalitatea de facturare*
- *netransparența facturilor*
- *modalitatea de citire a contoarelor*

2.4. Evaluarea activității Autorității Naționale de Reglementare și poziția consumatorilor pe piața energiei

În anul 2006, serviciul Arbitraj și Protecția Consumatorilor al ANRE a primit și analizat 344 petiții ale persoanelor fizice și juridice beneficiare a serviciilor asigurate de agenții economici din sectorul energiei electrice și termice produsă în cogenerare. Un număr de 208 petiții au fost transmise direct ANRE, iar 136 (103 privind energia electrică și 33 privind energia termică) au fost redirectionate spre ANRE de către Președinție, Guvern,

Ministerul Economiei și Comerțului, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, alte organe ale Administrației publice Centrale și Locale.

Petițiile primite au fost rezolvate în termenul legal, cu informarea petenților și a celorlaltor organisme implicate, în cazurile când petițiile au fost redirectionate pentru soluționare la ANRE.

Soluțiile adoptate pentru rezolvarea aspectelor sesizate în petiții, în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare, au reușit să mulțumească petiționarii, neexistând reveniri pentru analize suplimentare. De asemenea, în cursul anului 2006 s-a răspuns la circa 200 de apeluri telefonice pe linia TEL-VERDE, din care începând cu 14.08.2006 au fost înregistrate și soluționate 115 apeluri telefonice.

Probleme sesizate în reclamații

Problema	Electric		Termic		Total an 2006
	Sem. I	Sem. II	Sem. I	Sem. II	
Diferente facturi la modificare tarife	1	1			2
Comportament salariatii furnizor					
Tarife prea mari sau incorecte	34	9	8	11	62
Alte motive	40	23		2	65
Taxa abonament	3	3			6
Nerespectare param de calitate, lipsa furnizare	7	3			10
Facturare eronata; alte probleme da facturare	21	31	6		58
Contorizare	6	8	3	4	21
Racordare (abuzuri la taxe, refuz acces)	18	13			31
Starea instalatiilor utilizate de prestator	3		1	1	5
Eroare de exploatare/instalare					
Nerespectarea Deciziilor ANRE	2	3			5
Debransari/deconectari abuzive	13			1	14
Incalcarea proprietatii private	3				3
Contract-cadru furnizare	2		1		3
Lipsa despagubiri pt. impact retele	2	4			6
Procedura de contractare; alte probleme de contract (nerespectare obligatii contract)	18	29	2	2	51
Acuzație de sustragere de energie electrica nefondata	1	1			2
TOTAL	174	128	21	21	344

Sursa: Raport anual al ANRE - 2006

4. Consumatorii și rolul Autorității Naționale de Reglementare pe piața telecomunicațiilor

4.1. Telecomunicațiile în România

Conform raportului ANRCTI, care cuprinde statisticile privind Comunicațiile în România în prima jumătate a anului 2007, numărul de utilizatori de servicii de telefonie mobilă (dat de numărul SIM-urilor) era la sfârșitul lunii iunie de 19,5 milioane, echivalent cu o rată de penetrare a telefoniei mobile de 90,5%, în creștere de la 80,7% la sfârșitul anului 2006.

Dintre aceștia, 66,5% sunt utilizatori cu cartele preplătite. Din restul de 33,5%, adică 6,5 milioane de utilizatori, care dețin abonamente lunare, 4,4 milioane sunt persoane fizice, iar 2,2 milioane persoane juridice.

Traficul de voce în rețeaua de telefonie mobilă a crescut cu 24% în primul semestru al anului, ajungând la 9,7 miliarde minute. Ponderea cea mai mare este deținută de traficul în rețeaua proprie, 79,3%, urmat de traficul în alte rețele mobile, 15,5%, cel către rețelele fixe, 3,2% și cel internațional, 2%.

Traficul de voce în rețelele fixe a scăzut în prima jumătate a anului cu 7,7%, ajungând la 3,9 miliarde minute. 31,5% din acesta a fost realizat pe rețele ale unor furnizori alternativi Romtelecomului, în creștere cu 5,3%. Numărul total de abonați la servicii de telefonie fixă a continuat să scadă, ajungând la 3,72 milioane, numărul de linii fixe fiind însă mai mare, de 4,1 milioane, dar tot în scădere. Cota de piață a Romtelecom a scăzut și ea, de la 80,6% la 75%.

Numărul conexiunilor de acces la internet a crescut în primele 6 luni ale anului la 4,52 milioane, cu 37% mai mult decât la sfârșitul lui 2006. Cea mai mare creștere au cunoscut-o conexiunile Wi-Fi, 50%, și cele xDSL, 78%. În valoare absolută, cea mai mare creștere, de 43%, până la 2,68 milioane, a fost înregistrată la conexiunile mobile, aici intrând GPRS, EDGE, 3G, etc.

De altfel, conexiunile mobile reprezintă 60% din totalul conexiunilor la internet, urmate de conexiunile prin cablu UTP/FTP (rețelele de cartier), 18,5%, cele prin cablu TV, 9,1%, dial-up la puncte fixe, 7%, xDSL, 3,9%, fibră optică, 1,5%, celelalte având ponderi de sub 1%.

Conexiunile de tip broadband reprezentau la sfârșitul lunii iunie 52% din totalul conexiunilor la internet, adică 2,33 milioane, în creștere cu peste 30% față de luna decembrie 2006. Dintre acestea, 1,53 milioane sunt conexiuni dedicate, adică nu prin telefonul mobil.

Conexiunile broadband dedicate sunt dominate de conexiunile prin cablu UTP/FTP, 54,9% (0,84 milioane), urmate de cele prin cablu coaxial, 26,9% (0,41 milioane), xDSL, 11,5% (0,18 milioane), 4,4% fibră optică (70.000), Wi-Fi, 1,5%.

Rata de penetrare a conexiunilor broadband în România era la jumătatea anului de 10,7%, dar dacă se exclud conexiunile mobile, aceasta ajunge la doar 7%.

În ceea ce privește accesul la cablu TV, 86% din numărul total de gospodării din România aveau acces la o rețea de cablu la sfârșitul primei jumătăți a anului. Aceasta înseamnă 6,3 milioane de gospodării cu acces la cablu. Numărul abonaților la aceste servicii este însă mult mai mic, de doar 3,6 milioane. Numărul abonaților la servicii de transmisie în format digital era în luna iunie de 30.000. De asemenea, existau 960.000 de abonați la servicii DTH (Direct-to-Home), prin satelit.

Alte cifre interesante din raport, valabile de asemenea pentru prima jumătate a acestui an:

- unui abonat persoană fizică îi revin în medie 1,3 cartele SIM, iar la persoanele juridice acest număr este de 4,6 cartele
- 70% dintre noii utilizatori de telefonie mobilă din primele 6 luni ale anului au ales cartele pre-paid
- un utilizator de telefonie mobilă vorbește în medie pe lună o oră și 23 minute, în creștere cu 8 minute față de sfârșitul lui 2006
- durata unui apel mediu pe mobil este de 1 minut și 42 secunde
- au fost trimise 1,5 miliarde SMS-uri și 16,3 milioane MMS-uri
- au fost efectuate 700.000 apeluri video 3G
- traficul GSM a fost de 5,8 milioane minute
- traficul de date pe telefoane mobile a fost de 36 milioane MB
- există 7000 de locații de tip "hotspot" Wi-Fi
- capacitatea totală a traficului de internet de intrare, achiziționat direct de la internațional, a fost de 71,4 Gbps
- capacitatea pe traficul de ieșire a fost de 67,2 Gbps
- în România există 70 de furnizori de telefonie fixă, 581 de furnizori de cablu TV și 4 furnizori de televiziune prin satelit (DTH)

4.2. Autoritatea Națională de Reglementare

Cea mai importantă activitate a ANRCTI, în calitate de autoritate de reglementare în sectorul comunicațiilor electronice, o reprezintă elaborarea legislației secundare în domeniu. Astfel, ANRCTI:

- elaborează și actualizează regimul autorizatiei generale, regim în condițiile căruia furnizorii de rețele și servicii de Comunicații electronice dobândesc dreptul de a intra și activa pe piață;
- desemnează furnizorii de rețele și de servicii de comunicații electronice cu putere semnificativă pe piață și impune acestora obligații menite să se asigure că nu vor abuza de poziția lor privilegiată, pentru a preveni astfel afectarea concurenței prin abuzul de poziție dominantă;
- adoptă Planul național de numerotație și emite reglementări privind modul de utilizare a resurselor de numerotație;
- reglementează regimul interconectării între rețelele de Comunicații electronice;

- asigură implementarea mecanismelor serviciului universal prin emiterea reglementărilor în domeniu.

De asemenea, pentru a asigura respectarea cadrului legislativ, atât primar cât și secundar, ANRCTI are la dispoziție următoarele instrumente:

- monitorizarea și controlul respectării obligațiilor impuse furnizorilor de rețele și de servicii de Comunicații electronice prin autorizațiile generale;
- gestionarea la nivel național a resurselor de numerotație și acordarea licențelor de utilizare a resurselor de numerotație;
- elaborarea metodologiei pentru efectuarea analizelor de piață și identificarea piețelor relevante în sectorul comunicațiilor electronice;
- efectuarea analizelor de piață în vederea stabilirii piețelor relevante și, ulterior, pentru desemnarea companiilor cu putere semnificativă și impunerea obligațiilor specifice;
- gestionarea mecanismelor de finanțare a obligațiilor legate de asigurarea serviciului universal, prevăzute de legislația specială;
- controlul îndeplinirii obligațiilor impuse furnizorilor de serviciu universal în temeiul prevederilor legislației speciale.

ANRCTI realizează studii și analize de piață, elaborează metodologii, modele și principii de reglementare a piețelor de comunicații electronice, care vor sta la baza fundamentării deciziilor proprii.

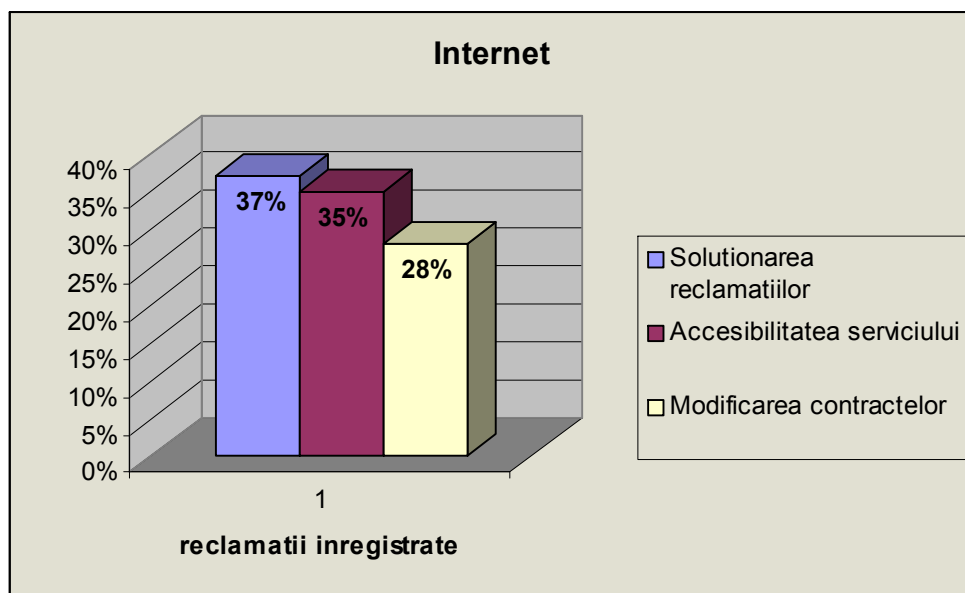
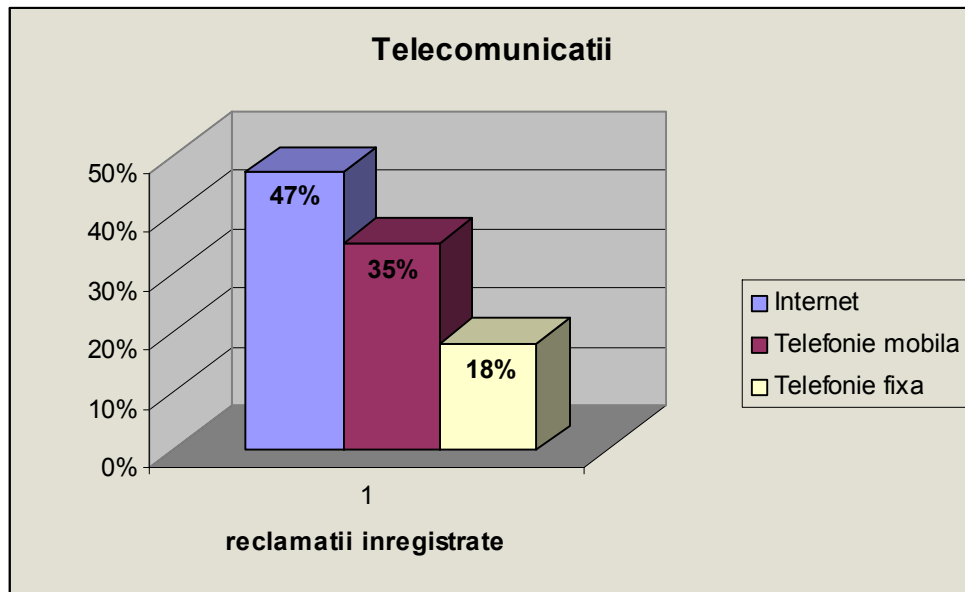
În general, informațiile necesare întocmirii studiilor și analizelor de piață pot fi obținute prin investigarea unor surse statistice, prin metode de cercetare directă (culegerea informațiilor direct de la purtătorii lor – furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice și utilizatori) și prin simularea unor fenomene de piață.

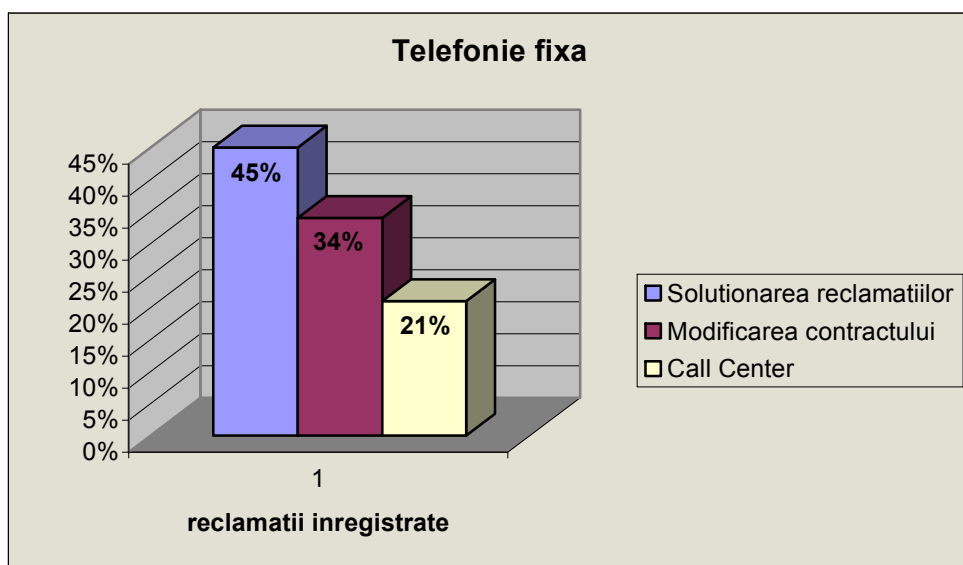
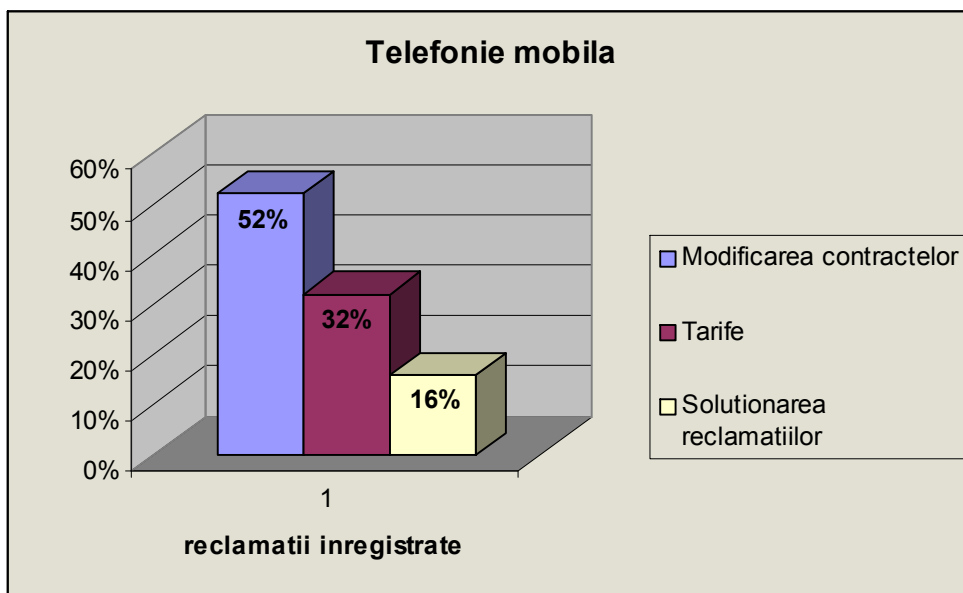
O sursă importantă de informații o reprezintă raportările semestriale ale furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice cu privire la o serie de indicatori relevanți pentru sector.

Statutul de furnizor de rețele și servicii de comunicații electronice presupune asumarea de către companii a obligației de a ține la curent ANRCTI cu o serie de parametri și date statistice.

Decizia 151/2006 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de rețele și servicii de Comunicații electronice, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr.789 din 10 noiembrie 2003 are ca obiect impunerea, în sarcina furnizorilor de rețele sau de servicii de comunicații electronice, a obligației de a transmite periodic Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații, unele date statistice, în vederea elaborării de rapoarte, studii, analize și alte asemenea documente în domeniul comunicațiilor electronice, precum și a urmăririi și controlului aplicării prevederilor cuprinse în actele normative emise de ANRC.

4.3. Probleme ale consumatorilor





Telecomunicații:

- *prețuri ridicate*
- *întârzieri la instalarea unei linii telefonice noi*
- *întârzieri la activarea serviciilor de telefonie*
- *întârzieri la activarea serviciului internet*
- *întârzierea reparațiilor în cazul unei defecțiuni a liniei telefonice*
- *întârzierea reparațiilor în cazul unei defecțiuni a conexiunii internet*
- *activarea unor servicii nesolicitate*
- *inaccesibilitatea rețelei*

4.4. Evaluarea activității Autorității Naționale de Reglementare și poziția consumatorilor pe piața telecomunicațiilor

Odată cu adoptarea noului cadru legislativ în sectorul comunicațiilor, care transpune la nivel național acquis-ul comunitar, România s-a raliat

politicilor europene în domeniu care urmaresc să ofere pieței cât mai multe alternative pentru soluționarea litigiilor.

Astfel, în situația apariției unui litigiu între utilizatori și furnizori ocazionat de aplicarea Legii nr.304/2003 pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, cu modificările și completările ulterioare și dacă, în urma negocierilor directe între cele două părți, litigiul nu a fost soluționat amiabil, partea interesată poate sesiza ANRCTI în vederea soluționării acestuia.

Procedura de soluționare oferită de ANRCTI este facultativă și gratuită.

Utilizatorii se pot adresa ANRCTI în vederea soluționării litigiilor nerezolvate pe cale amiabilă cu furnizorii de servicii de Comunicații electronice, ocazionate de aplicarea Legii nr.304/2003.

Astfel, înainte de a se adresa ANRCTI, utilizatorii trebuie să parcurgă procedura de soluționare a litigiilor stabilită prin contractele încheiate cu furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului. În cazul în care, după parcurgerea acestei proceduri, litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă, utilizatorii se pot adresa ANRCTI în condițiile stabilite de prevederile Deciziei președintelui ANRC nr.1331/2003.

Sesizările utilizatorilor se pot transmite ANRCTI direct prin depunere la registratură, prin poștă, fax sau prin poștă electronică. În vederea soluționării prompte și corecte a sesizărilor înaintate ANRCTI, se recomandă ca utilizatorii să precizeze cât mai clar obiectul litigiului și măsurile pe care le apreciază necesare în vederea soluționării acestuia. De asemenea, utilizatorii trebuie să transmită informații sau documente din care să rezulte că au parcurs procedura de soluționare a litigiilor stabilită prin contractele încheiate cu furnizorii.

ANRCTI ia toate măsurile, inclusiv prin convocarea părților la întâlniri, separat sau împreună, pentru a stabili cu exactitate situația de fapt și normele juridice aplicabile. Părțile implicate în litigiu au obligația de a depune toate diligențele în vederea soluționării pe cale amiabilă și de a colabora în acest sens cu personalul ANRCTI. În cazul în care, în termen de 60 de zile de la primirea unei sesizări, părțile nu au ajuns la o înțelegere cu privire la obiectul litigiului, ANRCTI va identifica modalitățile de soluționare a litigiului pe care le consideră adecvate și le va transmite părților opinia sa, motivată în mod corespunzător.

Prin opinia exprimată, ANRCTI nu poate impune obligații în sarcina furnizorilor, aceasta având caracter de recomandare.

Cadrul legal pentru procedura de soluționare a litigiilor este oferit de următoarele acte normative:

- Legea nr.304/2003 pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de Comunicații electronice, cu modificările și completările ulterioare.
- Decizia nr. 1331/2003 privind stabilirea procedurii de soluționare a litigiilor ce intră în competența Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr.789 din 10 noiembrie 2003

Tabelul următor cuprinde situația reclamațiilor primite de ANRCTI în perioada ianuarie – decembrie 2006.

	PETIȚII	391
1.	Petiții pe domenii de interes	
	- telefonie fixă	113
	- telefonie mobilă	54
	- Internet	113
	- CATV	25
	- servicii poștale	12
	- altele	76
2.	Aspecte reclamate	
	- facturare/costuri servicii	96
	- funcționarea/nefuncționarea rețelei/serviciului	144
	- instalare/conectare	24
	- altele	126
3.	Petiții după furnizorul de rețele/servicii	
	- S.C. Romtelecom S.A.	88
	- S.C. RCS & RDS S.A.	93
	- S.C. UPC România S.A.	31
	- S.C. Vodafone România S.A.	18
	- S.C. Orange România S.A.	12
	- S.C. Cosmote RMT S.A.	10

	- S.C. Telemobil S.A.	5
	- Alții	135
4.	Petiții adresate de persoane fizice	311
5.	Petiții adresate de persoane juridice	79
6.	Petiții clasate	48
7.	Petiții redirecționate	26

5. Consumatorii și rolul Autorității Naționale de Reglementare pe piața serviciilor de transport aerian

5.1. Transportul aerian în România

În conformitate cu importanța pe care o dețin și cu nivelul de aprobare, sistemul legislativ actual care reglementează activitățile aeronautice civile în România este următorul:

- Legea Transporturilor
- Codul Aerian Român
- Hotărâri ale Guvernului Romaniei privind aviația civilă
- Ordine ale conducătorului Autorității de stat în domeniul aviației civile, privind reglementarea activităților de aviație civilă
- Directive de aeronautică civilă emise de Autoritatea Aeronautică Civilă Română în domeniul :
 - Operațiuni aeriene
 - Navigabilitate
 - Servicii de navigație aeriană
 - Aeroporturi și facilități aeronautice
 - Licențiere personal aeronautic civil
 - Protecția mediului în aviația civilă.
- Decizii ale directorului general al AACR privind aprobarea procedurilor și instrucțiunilor pentru punerea în aplicare a reglementărilor aeronautice civile.
- Publicații Aeronautice emise de Autoritatea Aeronautică Civilă Română
 - circulare de informare aeronautică
 - publicația de informare aeronautică - România
 - notam
 - Buletine de Informare - buletin de safety

În România exista 17 aeroporturi (Arad, Bacău, Baia Mare, București Băneasa, București Henri Coanda, Caransebeș, Cluj-Napoca, Constanța, Craiova, Iași, Oradea, Satu Mare, Sibiu, Suceava, Târgu Mureș, Timișoara, Tulcea).

Cel mai cunoscut dintre acestea este Aeroportul Internațional Henri Coandă București. Compania Națională "Aeroportul Internațional Henri Coandă București" S.A este persoană juridică română, cu sediul în Otopeni, județul Ilfov.

În conformitate cu prevederile H.G. 522/1998, dobândește statutul de companie națională, prin reorganizarea Regiei Autonome "Aeroportul Internațional București-Otopeni" (art.1). Prin H.G. 527/2004, noua denumire este Compania Națională "Aeroportul Internațional Henri Coandă-București" S.A.

C.N. AIHCB S.A. este societate comercială pe acțiuni, cu capital integral de stat, care se organizează și funcționează pe bază de gestiune economică. Sursele de finanțare se asigură din venituri proprii și, în completare, prin transferuri de la bugetul de stat, în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare.

Compania Națională "Aeroportul Internațional Henri Coandă-București" S.A. are ca obiect principal de activitate efectuarea de prestații, servicii, lucrări de exploatare, întreținere, reparare, dezvoltare și modernizare a bunurilor din patrimoniul său, aflate în proprietate sau în concesiune, în vederea asigurării condițiilor pentru sosirea, plecarea și manevrarea la sol a aeronavelor în trafic național și/sau internațional, asigurarea serviciilor aeroportuare pentru tranzitul de persoane, mărfuri și poșta, precum și servicii de interes public național.

În conformitate cu informațiile publicate de către Autoritatea Civilă Aeronautică Română, în România sunt autorizați în prezent 13 operatori de transport aerian public.

5.2. Autoritatea Națională de Reglementare

Autoritatea Aeronautică Civilă Română (AACR)

AACR este regie Autonomă de interes public național și funcționează pe bază de gestiune economică și autonomie financiară. A fost înființată prin Hotărârea Guvernului României nr. 405/1993; este membru cu drepturi depline în Joint Aviation Authorities (JAA).

Asigură imaginea României ca membră EUROCONTROL, prin reglementările, supravegherea și siguranța în managementul traficului aerian. Asigură supravegherea funcționării, licențierea personalului, verificarea din zbor a mijloacelor PNA-Tc și autorizarea sistemului operațional de trafic din Administrația Română a Serviciilor de Trafic Aerian - ROMATSA.

AACR este organism tehnic specializat, desemnat de autoritatea de stat în domeniul aviației civile ca organism de reglementare și autoritate de supraveghere în aviația civilă.

Prin delegare de competență AACR:

- Elaborează și pune în aplicare reglementările aeronautice civile naționale;
- Licențiază personalul aeronautic civil;
- Certifică tehnica de aviație civilă;
- Înmatriculează aeronavele civile, face inspecția și controlul acestora;
- Desfașoară controlul, inspecția, supravegherea și autorizarea agenților aeronautici civili;
- Reglementează și supraveghează normele de siguranță în domeniul managementului traficului aerian;
- Execută prevederile înțelegerilor și acordurilor aeronautice internaționale la care România este parte;
- Analizează și avizează documentațiilor tehnice ale proiectelor sau programelor de dezvoltare/modernizare pentru aeroporturile naționale, ale proiectelor de standarde și reglementări în domeniile aerodromurilor/aeroporturilor și conexe, precum și a condițiilor de aplicare a acestora.

Obiectivele AACR:

- Asigurarea și menținerea standardelor de siguranță în aviația civilă română la nivel european și internațional;
- Îndeplinirea sarcinilor care-i revin în vederea integrării sectoriale în structurile aeronautice europene;
- Armonizarea legislației aeronautice naționale din domeniul aviației civile în scopul creării unui mediu optim pentru liberul acces al produselor, serviciilor și persoanelor române pe piața europeană;
- Contribuție semnificativă la demersurile României pentru integrarea în structurile Comunității Europene și NATO.

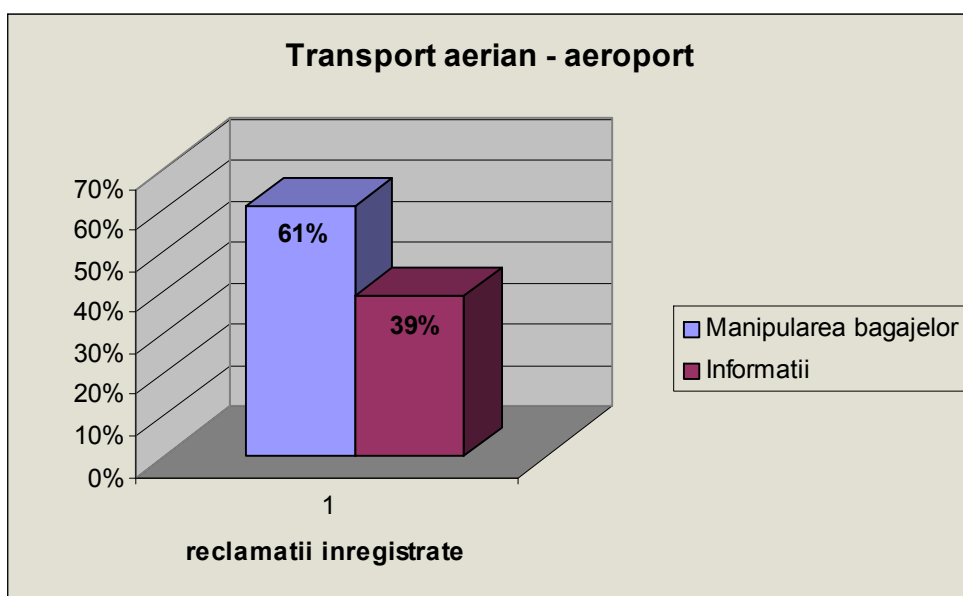
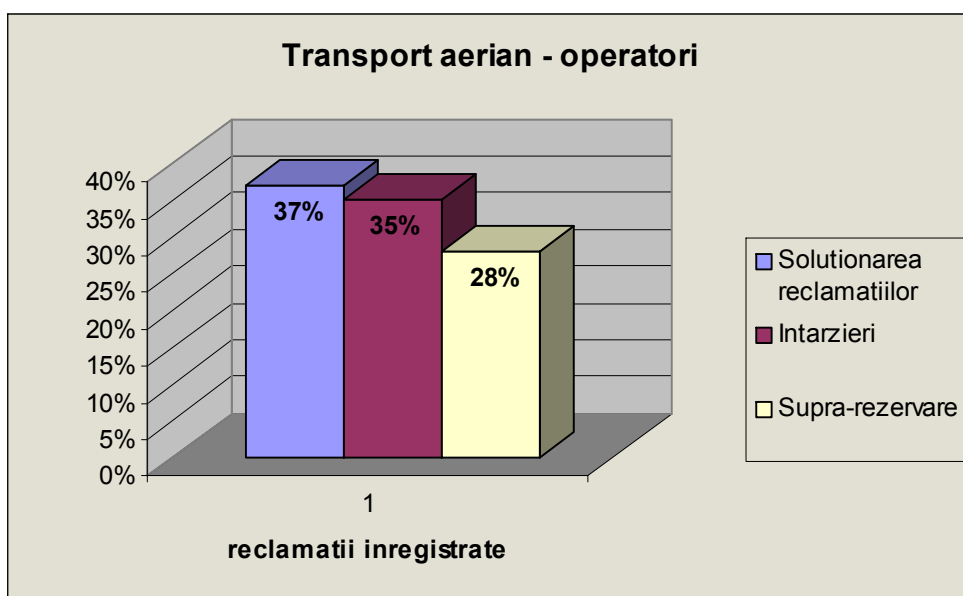
Obiectivele principale ale Autorității Aeronautice Civile Române au fost stabilite în așa fel încât să se armonizeze cu obiectivele organismelor aeronautice internaționale la care România este parte - ICAO, ECAC, JAA, EUROCONTROL. Astfel, Autoritatea Aeronautică Civilă Română are ca scop atingerea următoarelor obiective principale:

- asigurarea și menținerea standardelor de siguranță în aviația civilă română la nivel european și internațional;
- continuarea demersurilor în vederea finalizării procesului de integrare sectorială în structurile aeronautice europene, având în vedere EASA - noua structură a aviației civile a Uniunii Europene;
- armonizarea legislației aeronautice naționale cu cea europeană și internațională, în scopul creării unui mediu optim pentru liberul acces al produselor și serviciilor românești, inclusiv al personalului, pe piața europeană;

- susținerea României în eforturile sale de integrare în structurile Comunității Europene și cele ale Organizației Tratatului Atlanticului de Nord (NATO).

Pentru atingerea obiectivelor propuse și îndeplinirea atribuțiilor ce-i revin, Autoritatea Aeronautică Civilă Română a stabilit o structura organizatorică, similară autorităților aeronautice civile europene, astfel încât să se asigure intercorelări compartimentale ale activităților specifice desfășurate.

5.3. Probleme ale consumatorilor



Aviație:

- *modalitatea de soluționare a reclamațiilor*
- *furtul din bagaje*
- *supra-rezervările (mai ales în cazul companiilor low-cost)*

- *neasigurarea condițiilor prevăzute de legislația în vigoare în cazul întâzierilor prelungite*

6. Concluzii și recomandări

În urma analizării serviciilor de interes general prezentate (energie, telecomunicații, servicii poștale, aviație) considerăm ca principala problemă o constituie lipsa de informare a consumatorilor. Din acest motiv, principala propunere pe care o înaintăm este dezvoltarea unor campanii susținute de informare reală a consumatorilor și de educare a acestora cu privire la drepturile și obligațiile pe care le au.

Ca prim pas spre întărirea poziției consumatorilor pe piața românească, propunem constituirea de grupuri de lucru pentru fiecare sector, grupuri de lucru care să fie formate din reprezentanți ai tuturor părților interesate: companii, organizații patronale, reprezentanți ai autorităților și ai organizațiilor de consumatori. De asemenea, propunem organizarea de întâlniri periodice ale grupurilor de lucru, în cadrul cărora să poată fi discutate și soluționate problemele consumatorilor, inițiative legislative și alte probleme de actualitate.

Ca urmare a deschiderii integrale a pieței românești de energie electrică, consumatorii nu dețin informații suficiente, care să le permită să facă alegeri în deplină cunoștință de cauză. Din acest considerent ar trebui demarate ample campanii de educare și informare a consumatorilor despre drepturile pe care le au atât în domeniul energiei (energie electrică și gaze naturale), cât și în celelalte domenii analizate (servicii poștale, telecomunicații, aviație).

Un alt aspect ce nu trebuie neglijat este dezvoltarea de mijloace alternative de soluționare a disputelor (mediere, arbitraj) și de asistență instituțională pentru consumatorii cărora le-au fost încălcate drepturile.

În sectorul energiei, recomandăm o transparență mai mare în privința contractelor încheiate cu consumatorii casnici și în privința facturilor. Facturile ar trebui să cuprindă explicații clare și detaliate despre modul de calcul și despre mijloacele de plată.

În România capacitatea de autoprotecție este scăzută datorită, pe de o parte, nivelului redus de informare și educare a consumatorilor și, pe de altă parte, blocării procesului de structurare asociativă a acestora și incapacității asociațiilor existente de a desfășura programe și campanii eficiente.

Dintre factorii care frânează devenirea autoprotecției drept calea principală de protecție, fiind cea mai sigură, mai eficientă și mai puțin costisitoare pentru stat, enumerăm:

- pierderea spiritului și comportamentului civic, prin inocularea mentalității de asistat în perioada dictaturii comuniste, cu efecte ca: dezinteres și pasivitate față de problemele comunității; neîncredere în reușita inițiativelor de acțiune civică; disponibilitate foarte scăzută pentru prestarea de activități voluntare în folosul cetățenilor; lipsa liderilor de opinie la nivelul comunităților locale; dificultatea de atragere a consumatorilor ca membri ai asociațiilor;
- atitudinea, în general, potrivnică față de structurile societății civile, specifică funcționarilor publici, multiplicată la noi de mentalitatea autocrată a unora dintre cei numiți sau aleși să conducă instituțiile administrației publice centrale și locale;
- lipsa de pricepere în organizarea și desfășurarea activităților și acțiunilor asociațiilor de consumatori și, în primul rând, în elaborarea de proiecte viabile, ca premisă pentru identificarea și atragerea de resurse logistice, materiale, financiare și umane.

Activitățile viitoare ar trebui să se concentreze asupra:

Agenților economici, în sensul conștientizării de către reprezentanții lor a:

- obligațiilor privind respectarea drepturilor și intereselor consumatorilor;
- responsabilității pe care o au în a sesiza organele în drept privind cazurile de nerespectare a legislației, cu risc ridicat pentru viața, sănătatea și securitatea consumatorilor;
- rolului benefic al dezvoltării relațiilor de parteneriat dintre organizațiile patronale, profesionale și organizațiile de consumatori, pentru rezolvarea problemelor lor, inclusiv a litigiilor dintre agenții economici și consumatori.

Instituțiilor statului și reprezentațiilor lor, pentru:

- promovarea intereselor consumatorilor în toate politicile lor;
- rezolvarea rapidă a cazurilor de încălcare a drepturilor consumatorilor;
- dezvoltarea relațiilor de parteneriat cu organizațiile de consumatori și sprijinirea acestora în activitățile pe care le desfășoară.

Consumatorilor, pentru:

- cunoașterea drepturilor pe care le au în calitate de consumatori;
- a nu renunța la apărarea drepturilor atunci când le-au fost încălcate, solicitând agenților economici repararea prejudiciilor, după caz, conform legislației în vigoare și/sau făcând reclamații la organele cu atribuții, respectiv, la asociațiile de consumatori;
- a proteja alți consumatori, sesizând orice neregulă constatată pe piață, cu privire la oferta de produse și servicii;
- a deveni membri ai unei asociații sau să-și constituie o asemenea organizație care le apără mai eficient drepturile și interesele;

Aspectele prezentate mai sus ar trebui asumate ca practici și deprinderi comportamentale atât de către agenții economici și instituțiile statului, cât și de către consumatori.

O nouă atitudine se va manifesta atunci când majoritatea cetățenilor, vor conștientiza calitatea lor de consumatori și vor acționa, în raport de statutul lor profesional și social, pentru apărarea drepturilor și intereselor corespunzătoare acestora .

Pentru a concluziona, speram că acest raport va îmbunătăți colaborarea dintre autoritățile de reglementare, companii și organizațiile de consumatori. Cu toate că în prezent există activități de colaborare între autoritățile de reglementare, companii și organizațiile de consumatori, considerăm că aceasta ar putea fi îmbunătățită, iar acțiunile comune în beneficiul consumatorilor ar trebui intensificate și ar fi necesar să fie atrase în aceste campanii atât reprezentanți ai autorităților și organizațiilor neguvernamentale, cât și reprezentanți ai companiilor de profil, care să se implice într-o măsură din ce în ce mai mare în programe menite să crească nivelul de satisfacție și protecție al consumatorului român.



The National Association for Consumers Protection and Promotion of Products and Services from Romania
Str. C.A. Rosetti, nr 10, et. 3, ap. 6010283, Sector 1
Bucarest - Romania
www.protectia-consumatorilor.ro

Thanks to  **CITTADINANZA ATTIVA** for the collaboration