

DECIZIE nr. 158 din 23 februarie 2015 privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali

În temeiul dispozițiilor art. 3 lit. b) pct. 3 și 4, art. 4 alin. (2) lit. b), art. 6 alin. (2) lit. c), art. 10 alin. (2) pct. 5, 10 și 29, art. 11 alin. (1) și art. 12 alin. (1) și (3) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009 privind înființarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, aprobată prin Legea nr. 113/2010, cu modificările și completările ulterioare, ale art. 40, art. 41 alin. (3) lit. a), art. 51 alin. (10) și art. 60 alin. (1)-(6) și (8) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare, precum și ale art. 6 alin. (3) din Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, cu modificările și completările ulterioare,

având în vedere dispozițiile art. 21 din Decizia președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații nr. 144/EN/2006 privind implementarea portabilității numerelor, cu modificările și completările ulterioare,

președintele Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații emite prezenta decizie.

CAPITOLUL I: Dispoziții generale

Art. 1

(1) Prezenta decizie stabilește informațiile referitoare la accesul și condițiile de utilizare a serviciilor de comunicații electronice destinate publicului, inclusiv cele referitoare la prețurile și tarifele aplicabile și sumele percepute la momentul încetării contractului, modalitățile prin care aceste informații vor fi puse la dispoziția publicului de furnizorii de rețele publice de comunicații electronice și de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, în conformitate cu legislația specială din domeniul comunicațiilor electronice, precum și formatul și modalitățile de transmitere a notificării privind intenția furnizorilor de a modifica unilateral contractul.

(2) Obligațiile stabilite prin prezenta decizie incumbă furnizorilor de rețele publice de comunicații electronice și furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului (denumiți în continuare furnizorii).

Art. 2

(1)În înțelesul prezentei decizii, următorii termeni se definesc astfel:

a) punct de lucru - orice sediu principal sau secundar al furnizorului sau al partenerilor autorizați ai acestuia, accesibil publicului în scopul vânzării produselor și serviciilor și unde se oferă servicii de comunicații electronice pe bază de abonament;

b) ofertă comercială - ansamblul ofertelor privind furnizarea de servicii de comunicații electronice destinate publicului, cu excepția ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe.

(2)În cuprinsul prezentei decizii sunt, de asemenea, aplicabile definițiile relevante prevăzute la art. 4 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare, la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, cu modificările și completările ulterioare, la art. 2 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 157/2015, precum și definițiile relevante din legislația secundară adoptată de președintele Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți.

(la data 01-mai-2018 Art. 2, alin. (2) din capitolul I modificat de Art. 9, punctul 1. din Decizia 1112/2017)

CAPITOLUL II: Informarea prin mijloacele proprii ale furnizorilor

Art. 3

(1)Oferta comercială a furnizorilor va conține cel puțin informațiile prevăzute la art. 5 alin. (2) și (3) și în anexa nr. 1, puse la dispoziția publicului în condițiile prevăzute de prezenta decizie.

(2)Condițiile și/sau termenele care afectează oferta comercială vor fi prezentate în același format, cu aceeași culoare, cu caractere de același tip și de cel puțin aceeași dimensiune ca și cele utilizate pentru redactarea acesteia.

Art. 4

(1)Informațiile pe care furnizorii au obligația să le pună la dispoziția publicului potrivit prevederilor prezentului capitol trebuie să fie accesibile, detaliate, corecte, inteligibile, relevante și prezentate într-o manieră care să permită utilizatorilor parcurgerea cu ușurință a acestora. Informațiile vor fi actualizate ori de câte ori intervine modificarea lor, precizându-se data ultimei actualizări.

(2)Fără a aduce atingere prevederilor alin. (1), informațiile pe care furnizorii au obligația de a le publica pe propria pagină de internet potrivit prezentei decizii trebuie să fie redactate cu caractere lizibile, iar culoarea fontului utilizat trebuie să contrasteze cu cea a fondului.

Art. 5

(1)Furnizorii care au pagini proprii de internet au obligația de a publica în cadrul secțiunii sau, după caz, secțiunilor dedicate planurilor tarifare de pe propria pagină de internet toate planurile tarifare existente în oferta comercială care pot fi contractate de utilizatorii finali.

(2)Pentru fiecare plan tarifar publicat pe pagina proprie de internet vor fi puse la dispoziția publicului, la prima accesare și în cadrul primei descrieri a planului tarifar respectiv, următoarele informații:

a)denumirea și caracteristicile fiecărui plan tarifar, cu menționarea cel puțin a serviciilor de comunicații electronice și a creditului sau a resurselor (minute, SMS-uri, volum de trafic etc.) incluse în planul tarifar respectiv, precum și a echipamentului inclus, dacă este cazul; extraopțiunile, bonusurile și discounturile incluse în acel plan tarifar, dacă este cazul;

b)contravaloarea planului tarifar, intervalul de tarifare, precum și, dacă este cazul, prețul care trebuie plătit pentru echipamentul inclus în pachet și/sau tariful de închiriere a echipamentului;

c)în cazul serviciilor de acces la internet prin rețele fixe, valoarea vitezei minime, a celei disponibile în mod normal, a celei maxime și a celei promovate de transfer al datelor; în cazul serviciilor de acces la internet prin rețele mobile, valoarea vitezei maxime estimate și a celei promovate de transfer al datelor;

(la data 01-mai-2018 Art. 5, alin. (2), litera C. din capitolul II modificat de Art. 9, punctul 2. din Decizia 1112/2017)

d)informații privind existența anumitor praguri stabilite de furnizor dincolo de care este limitată sau condiționată utilizarea resurselor contractate de utilizatorul final, precum și consecințele depășirii acestor limite, dacă este cazul;

e)precizarea dacă există limitări, blocări sau tratamente preferențiale aplicate anumitor tipuri de trafic sau accesului ori utilizării anumitor servicii, aplicații sau conținut, acolo unde astfel de practici sunt permise de lege; în cazul în care există astfel de practici, un link direct, cu o denumire sugestivă, către informațiile prevăzute la pct. 12 din anexa nr. 1 lit. A pct. II;

f)durata contractuală sau, după caz, variantele de durate minime contractuale propuse pentru planul tarifar descris, cu trimitere la detaliile referitoare la diferențele de ofertă pentru fiecare variantă de perioadă minimă prevăzută în anexa nr. 1 lit. A, dacă este cazul; dacă nu există o durată minimă, se va preciza acest lucru.

(3)Furnizorii prevăzuți la alin. (1) au obligația de a crea și de a menține pe propria pagină de internet o secțiune dedicată, care să cuprindă următoarele informații:

a)descrierea detaliată a procedurilor de măsurare și gestionare a traficului utilizate cu caracter temporar și/sau permanent, pentru a evita congestiunea unor segmente de rețea sau utilizarea acestora la capacitate maximă, a impactului acestor proceduri și/ori limitări asupra calității serviciului;

b)politica de utilizare a serviciilor, dacă este cazul.

(4) Informațiile menționate la alin. (2) vor fi completate, pentru fiecare plan tarifar, în același loc sau la cel mult un click distanță, cu o denumire sugestivă, cu informațiile menționate în anexa nr. 1 lit. A, grupate în cuprinsul unei singure secțiuni.

Art. 6

Fără a aduce atingere dispozițiilor art. 5, furnizorii care au pagini proprii de internet au obligația de a pune la dispoziția utilizatorilor finali pe aceste pagini, într-un loc ușor accesibil și într-un mod vizibil și structurat, informațiile menționate în cuprinsul anexei nr. 1 lit. B.

Art. 7

(1) Punerea la dispoziția publicului a informațiilor prevăzute la art. 5 alin. (2) și (3) și în anexa nr. 1 de către furnizori se va realiza, cumulativ, prin următoarele mijloace:

a) afișarea informațiilor pe paginile proprii de internet;

b) furnizarea în mod gratuit, la cerere, a unor informații punctuale solicitate de o persoană interesată de ofertele de servicii de comunicații electronice destinate publicului, verbal sau, dacă se solicită astfel, în formă tipărită ori în formă electronică;

c) furnizarea, la cerere, a unor informații punctuale solicitate de o persoană interesată de ofertele de servicii de comunicații electronice destinate publicului, prin intermediul serviciului de relații cu clienții, disponibil cel puțin 56 de ore pe săptămână la un număr de telefon indicat de furnizor.

(2) Prin excepție de la prevederile alin. (1) lit. a), furnizorii care nu au pagină proprie de internet vor pune la dispoziția publicului, la cerere, informațiile prevăzute la art. 5 alin. (2) și (3) și în anexa nr. 1 lit. A în format tipărit sau, dacă utilizatorul este de acord, pe suport durabil.

Art. 8

(1) Furnizorii care au pagini proprii de internet au obligația de a afișa pe pagina principală a propriului site, la loc ușor vizibil și accesibil, un link direct, cu o denumire sugestivă, către contractul-cadru și condițiile de furnizare a serviciilor a căror plată se realizează în avans, denumite în continuare condițiile de furnizare a serviciilor.

(2) Furnizorii au obligația să remită oricărei persoane, la cerere, în mod gratuit, în formă tipărită sau, dacă utilizatorul este de acord, pe suport durabil, o copie a contractului-cadru și a condițiilor de furnizare a serviciilor.

Art. 9

(1) Furnizorii care au pagini proprii de internet au obligația de a realiza și de a menține pe propria pagină, într-un loc ușor accesibil și cu o denumire sugestivă, o arhivă cu planurile tarifare care nu mai sunt în vigoare, dar care încă sunt utilizate de abonați, cu indicarea perioadei de valabilitate a acestora și a informațiilor prevăzute în anexa nr. 2.

(2) Furnizorii care au pagini proprii de internet au obligația de a realiza și de a menține pe propria pagină, în aceeași secțiune unde se regăsesc contractul-cadru și condițiile de furnizare a serviciilor în vigoare, o arhivă, cu o denumire sugestivă, care să conțină contractele-cadru și condițiile de furnizare a serviciilor care nu mai sunt în vigoare, cu indicarea perioadei de valabilitate a acestora.

(3)Furnizorii care nu au pagini proprii de internet au obligația de a oferi, la cerere, pe hârtie sau, dacă utilizatorul final este de acord, pe suport durabil, informațiile menționate la alin. (1) referitoare la planurile tarifare care nu mai sunt în vigoare și care mai sunt utilizate de abonați.

Art. 10

Furnizorii care au pagini proprii de internet au obligația de a crea, într-un loc ușor accesibil, o secțiune pe site-ul propriu prin intermediul căreia să detalieze cel puțin acoperirea geografică de tip outdoor a serviciilor de comunicații electronice destinate publicului pe care le furnizează, pe categorii de servicii de comunicații electronice și de tehnologii utilizate, cu precizarea localităților unde există acoperire.

Art. 11

(1)Înainte de contractarea unuia sau mai multor servicii de comunicații electronice destinate publicului, furnizorii au obligația să se asigure că personalul de vânzări de la punctele de lucru comunică cel puțin următoarele informații:

a)denumirea și caracteristicile planului tarifar ales, cu menționarea serviciilor și resurselor (minute, SMS-uri, volum de trafic etc.) incluse în planul tarifar respectiv și, dacă este cazul, echipamentele achiziționate împreună cu serviciile, precum și discounturile, bonusurile și extraopțiunile de care beneficiază utilizatorul final la contractarea planului tarifar respectiv; data intrării în vigoare a planului tarifar care urmează să fie contractat și, dacă este cazul, informații privind alocarea proporțională a resurselor din abonament în anumite situații;

b)contravaloarea planului tarifar, prețul echipamentelor închiriate sau achiziționate împreună cu serviciul, dacă este cazul, precum și eventuale alte taxe pe care trebuie să le plătească utilizatorul final;

c)termenul maxim și condițiile de conectare/instalare a serviciilor, inclusiv tariful aferent, dacă este cazul;

d)durata minimă a contractului, dacă este cazul, precum și condițiile de încetare a contractului înainte de termen și penalitățile aplicabile, dacă este cazul;

e)în cazul contractării unui serviciu de acces la internet prin rețele fixe, informații privind valoarea vitezei minime, a celei disponibile în mod normal, a celei maxime și a celei promovate de transfer al datelor, iar, în cazul contractării unui serviciu de acces la internet prin rețele mobile, informații privind valoarea vitezei maxime estimate și a celei promovate de transfer al datelor;

(la data 01-mai-2018 Art. 11, alin. (1), litera E. din capitolul II modificat de Art. 9, punctul 3. din Decizia 1112/2017)

f)specificarea serviciilor, aplicațiilor, traficului și/sau a conținutului limitate, blocate sau cărora li se aplică tratament preferențial, acolo unde astfel de practici sunt permise de lege, precum și menționarea efectelor acestora asupra experienței utilizării serviciului și/ori a aplicațiilor, dacă este cazul;

g) informații privind existența anumitor praguri dincolo de care este limitată sau condiționată utilizarea resurselor contractate de utilizatorul final, precum și privind consecințele depășirii acestor praguri, dacă este cazul;

h) informații privind eventuale restricții legate de utilizarea echipamentului terminal, precum și despre modul în care acestea pot fi înlăturate, dacă este cazul;

i) în cazul serviciului de telefonie ce utilizează tehnologia voice over IP (VOIP), precizări asupra eventualelor diferențe sau limitări, datorate soluției tehnice prin care este furnizat acest serviciu, la care se pot aștepta abonații, inclusiv în ceea ce privește posibilitatea de a apela numărul unic pentru urgente 112;

j) numărul minim de canale incluse în abonamentul ales, în cazul în care serviciul contractat este un serviciu de retransmisie a programelor media audiovizuale liniare, precum și lista cu programele retransmise, în format tipărit sau pe suport durabil;

k) în cazul furnizării mai multor servicii de comunicații electronice furnizate pe aceeași legătură fizică, menționarea efectelor pe care utilizarea acestora le poate avea asupra calității utilizării serviciului de acces la internet, dacă este cazul.

(2) La cererea utilizatorului final, informațiile prevăzute la alin. (1) se vor înmâna și în scris sau, dacă utilizatorul este de acord, pe suport durabil.

Art. 12

(1) Furnizorii au obligația de a pune la dispoziția publicului "Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali", denumită în continuare Procedura, în mod cumulativ, prin următoarele mijloace:

a) furnizarea în mod gratuit, la cerere, la toate punctele de lucru, a unui exemplar tipărit al Procedurii;

b) afișarea Procedurii pe propriul site, în cazul furnizorilor care dețin o pagină proprie de internet;

c) la momentul încheierii contractului pentru furnizarea de servicii de comunicații electronice destinate publicului, utilizatorului final îi va fi înmânat un exemplar tipărit al Procedurii.

(2) Procedura va cuprinde cel puțin următoarele informații:

a) modalitățile prin care utilizatorul final poate înainta o reclamație (de exemplu, telefon, fax, poștă electronică, serviciu poștal) cu indicarea numerelor de telefon/fax, cel puțin a unei adrese stabilite în acest scop, însoțite, dacă este cazul, de adresa paginii de internet a furnizorului unde se regăsește lista cu celelalte locații unde se pot depune reclamații, precum și termenul în care aceasta va fi înregistrată;

(la data 01-feb-2018 Art. 12, alin. (2), litera A. din capitolul II modificat de Art. 9, punctul 4. din Decizia 1112/2017)

b) denumirea, adresa și programul de lucru pentru primirea și înregistrarea reclamațiilor;

c) termenul maxim pentru depunerea reclamației, dacă este cazul;

d) termenul maxim de soluționare a reclamațiilor sau, dacă este cazul, pentru fiecare categorie de reclamații, precum și data de la care se calculează acest termen, indiferent de mijloacele de transmitere a acestora;

e) despăgubirile aplicabile în cazul nerespectării termenului de soluționare a reclamației;

f) termenul maxim de remediere a deranjamentelor, data de la care acesta se calculează, precum și despăgubirile aplicabile în cazul nerespectării termenului de remediere a deranjamentelor;

g) termenul și modalitățile prin care utilizatorul final este informat cu privire la rezultatul demersurilor efectuate de furnizor pentru soluționarea reclamației sale;

h) informația privind posibilitatea ca utilizatorul final să se adreseze Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) sau să apeleze la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor, în cazul în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă cu furnizorul; de asemenea, se va indica posibilitatea ca utilizatorul final să se adreseze instanței competente.

Art. 13

(1) Notificarea prin care furnizorii informează abonații despre intenția de a modifica unilateral contractul având ca obiect furnizarea de servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului trebuie să fie redactată cu caractere lizibile.

(2) Titlul notificării menționate la alin. (1) trebuie să fie sugestiv și să evidențieze caracterul unilateral al modificărilor care urmează a fi propuse de furnizor.

(3) Textul notificării menționate la alin. (1) trebuie să fie ușor de înțeles, relevant, clar, iar fontul trebuie să fie în contrast cu fondul utilizat.

(4) Furnizorii pot utiliza ca model structura notificării prevăzute în anexa nr. 3.

(5) Notificarea menționată la alin. (1) va fi transmisă abonaților prin scrisoare, prin fax, poștă electronică, SMS sau prin contul de client de pe pagina de internet a furnizorului însoțit de un SMS și/sau mesaj la adresa de poștă electronică de avertizare cu privire la transmiterea notificării. Mijlocul ales de furnizor pentru transmiterea notificării trebuie să asigure transmiterea integrală a textului acesteia, fără a face trimitere la alte surse de informare.

(6) În cazul în care notificarea privind intenția modificării unilaterale a contractului este transmisă abonaților pe suport hârtie, dimensiunea suportului hârtie trebuie să fie cel puțin egală cu standardul A5, cu caractere de cel puțin 10 p, iar notificarea trebuie să fie separată de orice material publicitar.

(7) În cazul în care notificarea privind intenția modificării unilaterale a contractului este transmisă prin poștă electronică sau prin contul de client, subiectul mesajului transmis trebuie să reflecte faptul că este vorba despre o modificare unilaterală a contractului în corpul mesajului.

Art. 14

(1)În cazul apelurilor sau mesajelor SMS/MMS către numerele din domeniul 0Z = 09, către cele de forma 118(xyz), respectiv către cele de forma 19vx sau 19vxy, unde v = 5 - 9, din Planul național de numerotație, adoptat prin Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 375/2013, se aplică, în mod corespunzător, dispozițiile pct. 5 din anexa la Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 1.131/2014 privind adoptarea Codului de conduită pentru utilizarea numerelor naționale scurte interne și a codurilor scurte SMS/MMS.

(2)Titularii obligațiilor prevăzute la alin. (1) sunt, în funcție de specificul acestora, furnizorii de rețele publice de comunicații electronice destinate publicului și/sau furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, titulari ai dreptului de utilizare a numerelor respective sau care deschid accesul abonaților proprii la serviciile furnizate prin intermediul acestor numere. De asemenea, titularii dreptului de utilizare a acestor resurse de numerotație au o obligație generală de diligență, trebuind să se asigure că furnizorii de conținut cărora le sunt asignate aceste numere respectă exigențele privind utilizarea acestora.

(3)Obligația de informare la inițierea și pe parcursul furnizării serviciului, precum și obligațiile aferente procesului de comandă și de dezactivare a serviciilor furnizate prin SMS/MMS sunt aplicabile titularilor dreptului de utilizare a numerelor respective, precum și furnizorilor de conținut cărora le-au fost asignate, în condițiile prevăzute la alin. (2).

(4)În situația în care mesajul vocal de întâmpinare sau mesajul SMS/MMS primit de către utilizator prin care acesta este informat, înainte de livrarea conținutului, cu privire la tariful aplicabil și modalitatea de tarifare nu este același în toate rețelele și nici nu este posibil, din punct de vedere tehnic, să fie personalizat la nivelul fiecărei rețele, titularii dreptului de utilizare a numerelor respective și furnizorii de conținut cărora le-au fost asignate au obligația de a asigura informarea utilizatorului, prin respectivul mesaj, cu privire la faptul că tariful pentru serviciul solicitat poate fi mai mare decât tariful aferent apelurilor, respectiv SMS-urilor/MMS-urilor naționale, precizând modalitatea prin care utilizatorul se poate informa cu privire la tariful ce îi este aplicabil potrivit planului tarifar corespunzător rețelei în care este abonat. În cazul în care mesajele de informare sunt supuse taxării, tarifele asociate acestora nu vor depăși tarifele pentru apelurile, respectiv SMS-urile/MMS-urile naționale, asociate planului tarifar aplicat fiecărui utilizator.

CAPITOLUL III: Informarea prin intermediul ANCOM

Art. 15

(1)ANCOM administrează și pune la dispoziția publicului o pagină de internet care oferă informații comparative privind tarifele și condițiile oferite de furnizori, prin intermediul unei aplicații interactive care efectuează, pe baza unui set de opțiuni introduse de utilizator, analize comparative ale planurilor tarifare existente pe piață pentru trei categorii de servicii de comunicații electronice: telefonie mobilă, telefonie fixă și acces la internet, urmând să returneze un clasament al celor mai avantajoase planuri tarifare din punctul de vedere al prețului, care corespund opțiunilor exprimate de utilizator.

(2)Aplicația interactivă prevăzută la alin. (1) furnizează utilizatorului final următoarele informații:

I.În cazul serviciilor de telefonie:

a)denumirea și logoul furnizorului, numele planului tarifar și pagina de internet a furnizorului unde se regăsesc informații detaliate privind acest plan;

b)tipul de contract (cu plata în avans sau ulterior furnizării serviciilor);

c)durata minimă a contractului, precum și penalitățile aplicabile pentru încetarea contractului înainte de termen;

d)tariful abonamentului lunar sau valoarea cartei de reîncărcare, după caz, precum și minutele incluse sau creditul inițial inclus în preț, dacă este cazul;

e)tariful de conectare la rețea sau tariful de instalare a serviciului, dacă este cazul;

f)tarifele percepute pentru fiecare categorie de apeluri: pentru apelurile naționale se vor indica tarifele în funcție de destinație/rețeaua apelată (în aceeași rețea sau către alte rețele/tipuri de rețele, precizându-se rețelele/tipurile de rețele care pot fi apelate), precum și în funcție de perioada din zi/săptămână în care se efectuează apelul (în orele de vârf/în afara orelor de vârf, cu indicarea intervalelor orare corespunzătoare) sau în funcție de tipurile de numere apelate (de exemplu, numere dintr-un grup definit), dacă este cazul; pentru apelurile internaționale se vor indica tarifele în funcție de zonele/țările de destinație; de asemenea, se va indica faptul că pentru unele categorii de numere se pot aplica tarife mai mari decât în mod obișnuit (de exemplu, numere cu tarif special);

g)în cazul serviciilor de telefonie mobilă, tarifele pentru serviciile utilizate în roaming (apeluri primite, apeluri efectuate, SMS, MMS) în funcție de rețeaua selectată, intervalul orar (dacă este cazul), precum și în funcție de destinație (în interiorul țării vizitate, către țara de origine sau către o altă țară decât cea de destinație ori cea de origine);

h)arie de acoperire a serviciilor (localitățile în care sunt disponibile serviciile, în cazul telefoniei fixe, respectiv procentul populației și procentul din teritoriu, în cazul telefoniei mobile);

i)modalitățile de plată a facturii;

j)ofertele promoționale în curs, inclusiv reduceri sau gratuități la echipamente.

II.În cazul serviciului de acces la internet:

a)denumirea și logoul furnizorului, numele planului tarifar și pagina de internet a furnizorului unde se regăsesc informații detaliate privind acest plan, dacă este cazul;

b)tipul de contract (cu plata în avans sau ulterior furnizării serviciilor);

c)tariful abonamentului lunar și traficul/creditul inițial inclus în preț, dacă este cazul;

d)tariful de conectare la rețea sau tariful de instalare a serviciului, dacă este cazul;

e)tarifele percepute pentru închiriere/furnizare echipamente, dacă este cazul;

f)tariful perceput pentru traficul suplimentar, dacă este cazul;

g) aria de acoperire a serviciilor (localitățile în care sunt disponibile serviciile);

h) în cazul unui serviciu de acces la internet prin rețele fixe, valoarea vitezei minime, a celei disponibile în mod normal, a celei maxime și a celei promovate de transfer al datelor; în cazul unui serviciu de acces la internet prin rețele mobile, valoarea vitezei maxime estimate și a celei promovate de transfer al datelor;

(la data 01-mai-2018 Art. 15, alin. (2), subpunctul II., litera H. din capitolul III modificat de Art. 9, punctul 5. din Decizia 1112/2017)

i) modalitățile de plată a facturii;

j) ofertele promoționale în curs, inclusiv reduceri sau gratuități la echipamente.

(3) Pagina de internet prevăzută la alin. (1) poate conține și alte informații de interes pentru utilizatorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

Art. 16

(1) În cazul în care furnizorii lansează o ofertă comercială, o modifică pe cea existentă sau lansează o ofertă promoțională cu termen scurt de valabilitate, au obligația, în termen de maximum două zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a ofertelor ori a modificării acestora, să introducă în mod complet și corect în baza de date a aplicației prevăzute la art. 15, prin intermediul unei interfețe web puse la dispoziție în acest scop de ANCOM, informațiile corespunzătoare pentru fiecare categorie de servicii (telefonie fixă, telefonie mobilă și acces la internet), prevăzute la art. 5 alin. (2) și în anexa nr. 1.

(2) Informațiilor prevăzute la alin. (1) li se vor încorpora, atașa ori asocia logic o semnătură electronică extinsă, bazată pe un certificat calificat nesuspendat sau nerevocat la data transmiterii și generată cu ajutorul unui dispozitiv securizat de creare a semnăturii electronice, prin utilizarea mijloacelor electronice de transmitere la distanță.

(3) Informațiile introduse potrivit alin. (1) și (2) vor fi verificate de ANCOM și publicate pe pagina de internet prevăzută la art. 15.

Art. 17

Furnizorii sunt obligați să precizeze perioada de valabilitate și orice condiții ce afectează ofertele lor comerciale, cu respectarea formatului stabilit de ANCOM.

CAPITOLUL IV: Informațiile cuprinse în facturile detaliate

Art. 18

Facturile detaliate se eliberează la cererea abonaților, indiferent de calitatea de persoană fizică sau juridică a abonatului și de modalitatea de plată a serviciilor.

Art. 19

Facturile detaliate emise de furnizori vor include cel puțin următoarele categorii de informații:

I. În cazul serviciilor de telefonie:

- a) perioada de tarificare;
- b) tariful lunar perceput pentru abonament, dacă este cazul;
- c) tarifele percepute pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, dacă este cazul;
- d) tarifele percepute pentru închiriere/furnizare echipamente, dacă este cazul;
- e) alte servicii furnizate și tarifele aferente acestora, dacă este cazul;
- f) gratuitățile/reducerile tarificare de care abonatul a beneficiat, dacă este cazul;
- g) lista completă a apelurilor voce/video inițiate și a SMS-urilor/MMS-urilor expediate, precum și a apelurilor voce/SMS-urilor/MMS-urilor/apelurilor video recepționate pentru care se percepe un tarif, după caz; în cuprinsul acestei liste vor fi specificate următoarele informații:
 - (1) numărul apelat pentru fiecare apel voce/video inițiat și numărul către care s-a expedit un SMS/MMS sau de la care a fost primit un apel voce/SMS/MMS/apel video pentru care se percepe un tarif, după caz, în măsura în care furnizorul poate identifica aceste informații;
 - (2) data și ora la care s-a inițiat fiecare apel voce/video, la care s-a expedit un SMS/MMS sau la care a fost primit un apel voce/SMS/MMS/apel video pentru care se percepe un tarif, după caz;
 - (3) durata fiecărei convorbiri telefonice;
 - (4) tariful pentru fiecare convorbire efectuată și pentru fiecare mesaj expedit sau primit, pentru care se percepe un tarif;
 - (5) valorile totale ale apelurilor voce/video inițiate și a SMS-urilor/MMS-urilor expediate, precum și a apelurilor voce/SMS-urilor/MMS-urilor/apelurilor video recepționate pentru care se percepe un tarif, diferențiate pe categorii de apeluri/mesaje, după caz: în aceeași rețea, către alte rețele pe tipuri de rețele - către (alte) rețele fixe, către (alte) rețele mobile, către anumite rețele, către numere dintr-un grup definit, internaționale, în roaming, numere cu tarif special, apeluri dial-up pentru acces la internet;
 - (6) numărul de minute/SMS-uri/MMS-uri consumate și, dacă este cazul, reportate, din fiecare categorie de resurse incluse în abonament;
- h) suma totală tarifată, inclusiv TVA;
- i) modalitatea de contorizare a timpului de conversație tarifat; de asemenea, va fi specificată modalitatea de tarificare utilizată de furnizor, menționându-se cel puțin unitatea de timp utilizată pentru tarificare (de exemplu, secundă, minut etc.) și modalitatea de tratare a fiecărei unități de timp;
- j) un număr de telefon la care utilizatorul final poate solicita informații suplimentare referitoare la factura detaliată;
- k) cursul de schimb valutar aplicat, dacă este cazul,

II. În cazul serviciilor de acces la internet:

- a) perioada de tarificare;

- b)tariful lunar perceput pentru abonament și tariful pentru traficul suplimentar, dacă este cazul;
- c)tarifele percepute pentru conectare/instalare/reconectare/ deconectare, dacă este cazul;
- d)tarifele percepute pentru închiriere/furnizare echipamente, dacă este cazul;
- e)alte tarife pentru servicii suplimentare, dacă este cazul;
- f)gratuitățile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat și modul de aplicare a acestora, dacă este cazul;
- g)suma totală tarifată, inclusiv TVA;
- h)un număr de telefon în cazul în care utilizatorul vrea să solicite informații suplimentare cu privire la factura detaliată;
- i)cursul de schimb valutar aplicat, dacă este cazul;
- j)în plus față de informațiile menționate mai sus, pentru internetul mobil sau pentru cazurile în care traficul este limitat se vor preciza și:

(1)data și ora începerii fiecărei sesiuni de date, volumul de trafic consumat/sesiune, tariful total aplicat pentru sesiune/grup de sesiuni, în funcție de unitatea de tarifare;

(2)numărul de ore/volumul de trafic inclus în abonament (limita de trafic), precum și traficul suplimentar generat prin depășirea numărului de ore/volumului de trafic inclus în abonament, diferențiat în funcție de perioada din zi/săptămână în care se realizează accesul la internet, dacă este cazul;

(3)unitatea minimă de contorizare a traficului, precum și modalitatea de rotunjire a unei sesiuni, dacă este cazul;

(4)tariful aplicabil pe unitatea minimă utilizată pentru contorizarea traficului.

III.În cazul retransmisiei serviciilor de programe audiovizuale destinate publicului

- a)perioada de tarifare;
- b)tariful lunar perceput pentru abonament;
- c)tarifele percepute pentru conectare/instalare/reconectare/ deconectare, dacă este cazul;
- d)tarifele percepute pentru închiriere/furnizare echipamente, dacă este cazul;
- e)alte tarife pentru servicii suplimentare, dacă este cazul;
- f)gratuitățile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat și modul de aplicare a acestora, dacă este cazul;
- g)suma totală tarifată, inclusiv TVA;
- h)un număr de telefon în cazul în care utilizatorul vrea să solicite informații suplimentare cu privire la factura detaliată;
- i)cursul de schimb valutar aplicat, dacă este cazul.

CAPITOLUL V: Dispoziții finale

Art. 20

Anexele nr. 1-3 fac parte integrantă din prezenta decizie.

Art. 21

(1) Prezenta decizie se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare în termen de 120 de zile de la data publicării.

(2) Prevederile art. 14 intră în vigoare cu respectarea dispozițiilor art. 2 din Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 1.131/2014.

Art. 22

La data intrării în vigoare a prezentei decizii, dispozițiile Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Comunicații nr. 77/2009 privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 88 din 13 februarie 2009, cu modificările ulterioare, se abrogă.

Președintele Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații,

Marius Cătălin Marinescu

ANEXA nr. 1:

(A) Informațiile detaliate pe care trebuie să le conțină oferta comercială a furnizorilor

I. Ofertele comerciale referitoare la servicii de telefonie destinate publicului vor cuprinde:

1. informații despre alte servicii oferite în cadrul fiecărui plan tarifar, dacă este cazul;
2. o mențiune referitoare la aria de acoperire a serviciilor, cu trimiterea, printr-un link direct, cu o denumire sugestivă, către secțiunea de pe site care descrie aria de furnizare a serviciilor, potrivit dispozițiilor art. 10 din decizie;
3. după caz, intervalele orare, rețelele/tipurile de rețele de destinație sau tipurile de numere apelate (de exemplu, numere dintr-un grup definit) pentru care resursele incluse sunt valabile ori, alternativ, cele pentru care acestea nu sunt valabile (de exemplu, numere cu tarif special); de asemenea, se va preciza dacă resursele incluse/creditul inclus care nu au/a fost utilizate/utilizat pe parcursul unei perioade de facturare/de valabilitate a creditului se reportează pentru următoarea sau următoarele perioade de facturare/de valabilitate a creditului;
4. perioada de valabilitate a resurselor incluse în planul tarifar respectiv, precum și a discounturilor sau promoțiilor oferite în cadrul planului tarifar respectiv, dacă este cazul;
5. tarifele pentru depășirea resurselor incluse în abonament/opțiune, diferențiate, dacă este cazul, în funcție de intervale orare, rețele/tipuri de rețele de destinație sau tipuri de numere apelate, precum și modalitatea de tarifare a resurselor; în cazul apelurilor internaționale se va include un link direct, cu o denumire sugestivă, către secțiunea cu tarifele aferente;
6. în cazul în care abonamentul/opțiunea nu include niciun fel de resurse, tarifele pentru minute/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video etc. diferențiate, dacă este cazul, în funcție de intervale orare, rețele/tipuri de rețele de destinație sau tipuri de numere apelate, precum și modalitatea de tarifare;
7. în cazul planurilor tarifare dedicate, tarifele preferențiale pentru resursele respective, cu precizarea, în cazul abonamentului/creditului care include minute internaționale, a zonei/țării și/sau a rețelei/tipului de rețea unde pot fi utilizate;
8. ordinea de consum al resurselor incluse în abonament/credit;
9. în cazul serviciilor furnizate pe bază de abonament se vor specifica și:
 - detalii despre diferențele de ofertă pentru fiecare variantă de perioadă minimă contractuală, dacă este cazul;
 - informația referitoare la faptul că se pot percepe penalități în cazul încetării contractului în cadrul perioadei minime contractuale și în ce constau acestea, dacă este cazul;
10. în cazul serviciilor a căror plată se face în avans se vor menționa și:
 - valoarea creditului inițial și tarifele aplicabile;
 - condițiile de activare/dezactivare și utilizare a planului tarifar;

- perioada de valabilitate și perioada de grație a cartelei SIM, precum și condițiile de prelungire a valabilității acesteia;

11. tariful de conectare la rețea, respectiv tariful de instalare a serviciului, dacă este cazul;

12. informația că pentru unele categorii de numere se pot aplica tarife mai mari decât în mod obișnuit (de exemplu, numere cu tarif special); se va include un link direct, cu o denumire sugestivă, către secțiunea dedicată unde se regăsesc tarifele;

13. orice alte tarife percepute pe parcursul unei perioade de facturare/de valabilitate a creditului (de exemplu, tarifele pentru închiriere de echipamente), dacă este cazul;

14. perioada de valabilitate a fiecărui plan tarifar, cu indicarea datei intrării în vigoare și a datei până la care este disponibil pentru contractare;

15. informații despre situațiile și modul în care abonații sunt avertizați de faptul că se apropie de o anumită limită de trafic/credit/sumă de bani, dacă este cazul;

16. dacă în planul tarifar este inclus și un echipament, descrierea restricțiilor aplicate, dacă este cazul, sau includerea unui link direct, cu o denumire sugestivă, către aceste informații;

17. în cazul furnizării mai multor servicii de comunicații electronice pe aceeași legătură fizică, menționarea efectelor pe care utilizarea acestora le poate avea asupra calității utilizării serviciului de acces la internet, dacă este cazul;

18. informații despre posibilitatea de a apela serviciile de urgență, precum și în ce condiții este disponibilă localizarea apelantului;

19. în cazul furnizării de servicii "în pachet", se vor prezenta condițiile în care se oferă serviciile incluse în cadrul pachetului, iar pentru fiecare serviciu se vor specifica informațiile corespunzătoare categoriei de servicii din care face parte;

20. un link direct, cu o denumire sugestivă, către secțiunea unde se regăsesc contractul-cadru și condițiile de furnizare a serviciilor.

II. Ofertele comerciale referitoare la servicii de acces la internet destinate publicului vor cuprinde:

1. informații despre alte servicii oferite în cadrul fiecărui plan tarifar, dacă este cazul;

2. o mențiune referitoare la aria de acoperire a serviciilor, cu trimiterea, printr-un link direct, cu o denumire sugestivă, către secțiunea de pe site care descrie aria de furnizare a serviciilor, potrivit dispozițiilor art. 10 din decizie;

3. valorile parametrilor de calitate tehnici (viteza minimă de transfer al datelor, viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, viteza maximă de transfer al datelor, viteza promovată de transfer al datelor, pentru serviciile de acces la internet prin rețele fixe, respectiv viteza maximă estimată de transfer al datelor și viteza promovată de transfer al datelor, pentru serviciile de acces la internet prin rețele mobile) și informațiile asociate acestora, parametri determinați în condițiile prevăzute de legislația secundară adoptată de președintele Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți.

(la data 01-mai-2018 alin. (A), subpunctul II., punctul 3. din anexa 1 modificat de Art. 9, punctul 6. din Decizia 1112/2017)

3¹.o explicație clară și inteligibilă a remediilor aflate la dispoziția consumatorilor în conformitate cu legislația națională în cazul oricărei diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate, între performanța reală a serviciului de acces la internet în ceea ce privește viteza sau alți parametri de calitate a serviciului și performanța indicată în contract;

3².procedura pe care consumatorii o pot urma pentru a măsura performanța reală a serviciului de acces la internet și pentru a constata eventuale diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate, între performanța reală a serviciului de acces la internet în ceea ce privește viteza sau alți parametri tehnici de calitate a serviciului și performanța indicată în contractul încheiat cu aceștia;

(la data 01-mai-2018 alin. (A), subpunctul II., punctul 3. din anexa 1 completat de Art. 9, punctul 7. din Decizia 1112/2017)

4.perioada de valabilitate a traficului inclus, precum și a discounturilor sau a promoțiilor oferite în cadrul planului tarifar, dacă este cazul;

5.dacă traficul neutilizat pe parcursul unei perioade de facturare/de valabilitate a creditului se reportează pentru următoarea sau următoarele perioade de facturare/de valabilitate a creditului;

6.tariful pentru traficul suplimentar înregistrat în cazul depășirii traficului inclus în abonament/opțiune, dacă este cazul;

7.în cazul în care abonamentul/opțiunea nu include un volum de trafic, tariful pe unitate minimă de tarifare;

8.informații despre modalitatea de tarifare a serviciilor contractate, menționându-se cel puțin unitatea minimă de tarifare, rotunjirile aplicabile (la fiecare conectare, la sfârșitul perioadei de facturare/de valabilitate a creditului etc.);

9.în cazul planurilor tarifare dedicate, tarifele preferențiale pentru resursele respective, cu precizarea, dacă este cazul, inclusiv a zonei/țării și/sau a rețelei/tipului de rețea unde pot fi utilizate;

10.în cazul serviciilor furnizate pe bază de abonament se vor specifica și:

- diferențele de ofertă pentru fiecare variantă de perioadă minimă contractuală, dacă este cazul;
- informația referitoare la faptul că se pot percepe penalități în cazul încetării contractului în cadrul perioadei minime contractuale și în ce constau acestea, dacă este cazul;

11.pentru serviciile a căror plată se face în avans se vor menționa și:

- valoarea și condițiile de activare și utilizare a opțiunilor;
- perioada de valabilitate și perioada de grație a cartei preplătite, precum și condițiile de prelungire a valabilității;

12. specificarea serviciilor, aplicațiilor, traficului și/sau a conținutului limitate, blocate ori cărora li se aplică tratament preferențial, însoțită de descrierea detaliată a condițiilor care afectează accesul sau utilizarea acestor servicii, aplicații, trafic și/ori conținut, acolo unde astfel de practici sunt permise de lege, și a efectelor pe care acestea le au asupra utilizării serviciului, aplicațiilor și/sau conținutului, precum și de un link direct, cu o denumire sugestivă, către secțiunea ce conține informațiile prevăzute la art. 5 alin. (3) din decizie;

13. în cazul în care nu există limitări, blocări sau tratament preferențial aplicate/aplicat anumitor tipuri de trafic, servicii, aplicații sau conținut, un link direct, cu o denumire sugestivă, către informațiile prevăzute la art. 5 alin. (3) din decizie;

14. în cazul furnizării mai multor servicii de comunicații electronice pe aceeași legătură fizică, menționarea efectelor pe care utilizarea acestora le poate avea asupra calității utilizării serviciului de acces la internet, dacă este cazul;

15. tariful de conectare la rețea, respectiv tariful de instalare a serviciului, dacă este cazul;

16. ordinea de consum al traficului;

17. dacă în planul tarifar este inclus și un echipament, descrierea restricțiilor aplicate, dacă este cazul, sau includerea unui link direct, cu o denumire sugestivă, către aceste informații;

18. orice alte tarife percepute pe parcursul unei perioade de facturare/de valabilitate a creditului, dacă este cazul;

19. perioada de valabilitate a fiecărui plan tarifar, cu indicarea datei intrării în vigoare și a datei până la care este disponibil pentru contractare;

20. informații despre situațiile și modul în care utilizatorii sunt avertizați de faptul că se apropie de o anumită limită de trafic/credit/sumă de bani, dacă este cazul;

21. în cazul furnizării de servicii "în pachet" se vor prezenta condițiile în care se oferă serviciile incluse în cadrul pachetului, iar pentru fiecare serviciu se vor specifica informațiile corespunzătoare categoriei de servicii din care face parte;

22. un link direct, cu o denumire sugestivă, către secțiunea unde se regăsesc contractul-cadru și condițiile de furnizare a serviciilor.

III. Ofertele comerciale referitoare la retransmisia serviciilor de programe audiovizuale destinate publicului vor cuprinde:

1. alte servicii oferite în cadrul fiecărui plan tarifar, dacă este cazul;

2. o mențiune referitoare la aria de acoperire a serviciilor, cu trimiterea, printr-un link direct, cu o denumire sugestivă, către secțiunea de pe site care descrie aria de furnizare a serviciilor, potrivit dispozițiilor art. 10 din decizie;

3. lista programelor audiovizuale retransmise și incluse în fiecare plan tarifar sau link direct, cu o denumire sugestivă, către pagina unde se regăsește lista, precum și, dacă este cazul, mențiunea că aceasta poate suferi modificări pe parcursul derulării contractului;

4.În cazul serviciilor furnizate pe bază de abonament se vor specifica:

- diferențele de ofertă pentru fiecare variantă de perioadă minimă contractuală, dacă este cazul;
- informația referitoare la faptul că se pot percepe penalități în cazul încetării contractului în cadrul perioadei minime contractuale și în ce constau acestea, dacă este cazul;

5.pentru serviciile a căror plată se face în avans se vor menționa, după caz:

- condițiile de activare/dezactivare și utilizare a planului tarifar;
- perioada de valabilitate a resurselor incluse;
- perioada de valabilitate și perioada de grație a cartelei, precum și condițiile de prelungire a valabilității;

6.tariful de conectare la rețea, respectiv tariful de instalare a serviciului, dacă este cazul;

7.dacă în planul tarifar este inclus și un echipament, descrierea restricțiilor aplicate, dacă este cazul, sau includerea unui link direct, cu o denumire sugestivă, către aceste informații;

8.orice alte tarife percepute pe parcursul unei perioade de facturare/de valabilitate a creditului, dacă este cazul;

9.valabilitatea discount-urilor sau promoțiilor oferite în cadrul planului tarifar respectiv, dacă este cazul;

10.perioada de valabilitate a fiecărui plan tarifar, cu indicarea intrării în vigoare și a datei până la care este disponibil pentru contractare;

11.În cazul furnizării mai multor servicii de comunicații electronice pe aceeași legătură fizică, menționarea efectelor pe care utilizarea acestora le poate avea asupra calității utilizării serviciului de acces la internet, dacă este cazul;

12.În cazul furnizării de servicii "în pachet", se vor prezenta condițiile în care se oferă serviciile incluse în cadrul pachetului, iar pentru fiecare serviciu se vor specifica informațiile corespunzătoare categoriei de servicii din care face parte;

13.un link direct, cu o denumire sugestivă, către secțiunea unde se regăsesc contractul-cadru și condițiile de furnizare a serviciilor.

(B)Alte informații pe care furnizorii au obligația de a le pune la dispoziția utilizatorilor finali:

1.Orice alte servicii oferite, tarifele și condițiile de furnizare a acestora, în legătură cu serviciile de comunicații electronice, menționând, dacă este cazul, cel puțin:

- serviciile de identificare a liniei care apelează și a liniei apelate;
- serviciile de mesagerie vocală, modalitatea de activare, dezactivare și tarifele aferente pentru activare, pentru apeluri către mesageria vocală și pentru accesarea mesageriei vocale;
- serviciile de informații privind abonații;
- serviciile de restricționare a apelurilor;

- serviciile de redirectionare a apelurilor;
- serviciul de portabilitate a numerelor;

2. Informații referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor de comunicații electronice:

a) lista documentelor necesare pentru încheierea unui contract pentru fiecare categorie de utilizatori finali (de exemplu, pentru persoane fizice, respectiv pentru persoane juridice); dacă se solicită completarea unor formulare/cereri-tip puse la dispoziție de furnizor, se vor indica și modalitățile prin care utilizatorii pot intra în posesia acestora;

b) termenul de conectare inițială la rețea și/sau la serviciile oferite de furnizor;

c) în cazul serviciilor de comunicații electronice destinate publicului pentru care plata se realizează în avans, cartelele valorice de reîncărcare disponibile, valoarea și valabilitatea creditului corespunzător fiecăreia, precum și modalitățile de reînnoire a creditului și efectele reînnoirii acestuia asupra valabilității cartelei, în funcție de valorile reîncărcate și de modalitățile de reîncărcare, dacă este cazul;

d) destinațiile disponibile și tarifele aplicabile în roaming, informații despre modalitățile de activare a serviciilor de roaming național sau internațional, precum și informații despre posibilitatea de a contracta operatori alternativi pentru serviciul de roaming, precum și lista operatorilor cu care există acorduri de roaming, dacă este cazul;

e) tarifele aplicabile și modalitatea de aplicare a acestora, în ceea ce privește apelurile și mesajele SMS/MMS către numerele din domeniul 0Z = 09, către cele de forma 118(xyz), respectiv către cele de forma 19vx sau 19vxy, unde v = 5-9, din Planul național de numerotație, la care se oferă acces;

f) nivelurile de calitate oferite;

g) modalitățile și mijloacele de plată a facturilor și precizarea că anumite mijloace de plată pot presupune costuri suplimentare pentru utilizatori;

h) modalitatea prin care abonații pot solicita facturi detaliate, pentru ce perioadă în urmă și la ce tarif, dacă este cazul;

i) informații despre dreptul de a primi gratis o factură nedetaliată și condițiile în care aceasta se oferă;

j) în cazul serviciilor de telefonie și acces la internet, informații despre mecanismele puse la dispoziția utilizatorilor pentru controlul costurilor/monitorizarea consumului în cazul în care se oferă aceste facilități;

k) condițiile de suspendare, respectiv de reconectare a serviciului de acces la rețea în caz de suspendare a serviciului de comunicații electronice, precum și tariful aferent acestor servicii, dacă este cazul;

l) informații privind condițiile de modificare, cesiune sau încetare a contractului, inclusiv despre demersurile pe care trebuie să le facă utilizatorii în acest sens; în ceea ce privește rezilierea contractului, se vor indica inclusiv mijloacele prin care aceștia pot solicita rezilierea contractului

(de exemplu, adresa de e-mail la care pot transmite cererea de reziliere, numărul de telefon/fax, adresa poștală etc.); dacă se solicită completarea unor formulare/cereri-tip puse la dispoziție de furnizor, se vor indica și modalitățile prin care utilizatorii pot intra în posesia acestora;

m) informații privind programele de fidelizare (acordarea de bonusuri, reduceri, gratuități etc.), condițiile în care se acordă și modul de utilizare a facilităților oferite;

n) datele de contact (telefon, adresă de poștă electronică, aplicație online) ale serviciului de relații cu clienții și ale serviciului care oferă asistență tehnică, condițiile de utilizare (program, limite de apelare), precum și tarifele asociate, dacă este cazul;

o) condițiile de înlocuire a cartelei SIM, inclusiv tarifele aferente, dacă este cazul;

ANEXA nr. 2: Informațiile pe care furnizorii trebuie să le pună la dispoziția publicului potrivit dispozițiilor art. 9 alin. (1) din decizie

I.În cazul serviciilor de telefonie destinate publicului

a)denumirea și caracteristicile fiecărui plan tarifar, cu precizarea serviciilor de comunicații electronice și a resurselor incluse în planul tarifar respectiv;

b)contravaloarea planului tarifar și intervalul de tarifare;

c)după caz, intervalele orare, rețelele/tipurile de rețele de destinație sau tipurile de numere apelate (de exemplu, numere dintr-un grup definit) pentru care resursele incluse sunt valabile sau, alternativ, cele pentru care acestea nu sunt valabile; de asemenea, se va preciza dacă resursele incluse care nu au fost utilizate pe parcursul unei perioade de facturare/de valabilitate a creditului se reportează pentru următoarea sau următoarele perioade de facturare/de valabilitate a creditului, precum și, dacă este cazul, perioada de valabilitate a resurselor incluse;

d)tarifele pentru depășirea resurselor incluse în abonament/opțiune, diferențiate, dacă este cazul, în funcție de intervale orare, rețele/tipuri de rețele de destinație sau tipuri de numere apelate, precum și modalitatea de tarifare a resurselor;

e)în cazul în care abonamentul nu include niciun fel de resurse, tarifele aferente fiecărui tip de resurse diferențiate, dacă este cazul, în funcție de intervale orare, rețele/tipuri de rețele de destinație sau tipuri de numere apelate, precum și modalitatea de tarifare a resurselor;

f)pentru serviciile a căror plată se face în avans se vor menționa și:

- condițiile de activare/dezactivare și utilizare a planului tarifar;

- perioada de valabilitate a resurselor;

g)în cazul planurilor tarifare dedicate, tarifele preferențiale pentru resursele respective, cu precizarea, în cazul abonamentului/creditului care include minute internaționale, a zonei/țării și/sau a rețelei/tipului de rețea unde pot fi utilizate;

h)ordinea de consum al resurselor incluse în abonament/credit;

i)perioada de valabilitate a fiecărui plan tarifar, cu indicarea datei intrării în vigoare și a datei până la care a fost disponibil pentru contractare;

II.În cazul serviciilor de acces la internet destinate publicului

a)denumirea și caracteristicile fiecărui plan tarifar, cu precizarea serviciilor de comunicații electronice și a resurselor incluse în planul tarifar respectiv;

b)contravaloarea planului tarifar și intervalul de tarifare;

c)în cazul serviciilor de acces la internet prin rețele fixe, valoarea vitezei minime, a celei disponibile în mod normal, a celei maxime și a celei promovate de transfer al datelor, iar în cazul serviciilor de acces la internet prin rețele mobile, valoarea vitezei maxime estimate și a celei promovate de transfer al datelor;

(la data 01-mai-2018 subpunctul II., litera C. din anexa 2 modificat de Art. 9, punctul 8. din Decizia 1112/2017)

d)dacă traficul neutilizat pe parcursul unei perioade de facturare/de valabilitate a creditului se reportează pentru următoarea sau următoarele perioade de facturare/de valabilitate a creditului, precum și, dacă este cazul, perioada de valabilitate a traficului inclus;

e)tariful pentru traficul suplimentar înregistrat în cazul depășirii traficului inclus în abonament/opțiune, dacă este cazul;

f)în cazul în care abonamentul/opțiunea nu include un volum de trafic, tariful pe unitate minimă de tarificare;

g)pentru serviciile a căror plată se face în avans se va preciza și valoarea și condițiile de activare și utilizare a opțiunilor;

h)modalitatea de tarificare a serviciilor contractate, menționându-se cel puțin unitatea minimă de tarificare, rotunjirile aplicabile (la fiecare conectare, la sfârșitul perioadei de facturare/de valabilitate a creditului etc.);

i)ordinea de consum al traficului;

j)perioada de valabilitate a fiecărui plan tarifar, cu indicarea datei intrării în vigoare și a datei până la care a fost disponibil pentru contractare fiecare plan tarifar.

III.În cazul retransmisiei serviciilor de programe audiovizuale destinate publicului

a)denumirea și caracteristicile fiecărui plan tarifar, cu precizarea programelor incluse în planul tarifar respectiv în cazul abonamentelor sau opțiunilor;

b)contravaloarea fiecărui plan tarifar și intervalul de tarificare;

c)perioada de valabilitate a fiecărui plan tarifar, cu indicarea datei intrării în vigoare și a datei până la care este disponibil pentru contractare;

d)pentru serviciile a căror plată se face în avans se vor menționa:

- condițiile de activare/dezactivare și utilizare a planului tarifar;

- perioada de valabilitate a resurselor incluse;

- perioada de valabilitate și perioada de grație a cartelei preplătite, precum și condițiile de prelungire a valabilității,

ANEXA nr. 3: Model de notificare privind intenția modificării unilaterale a contractului

NOTIFICARE PRIVIND MODIFICAREA UNILATERALĂ A CONTRACTULUI AVÂND CA OBIECT FURNIZAREA SERVICIILOR DE [...]

Vă informăm că începând cu data de [...] vom modifica [prezentarea modificărilor care urmează a fi efectuate] din contractul încheiat cu dumneavoastră privind furnizarea serviciilor de [...].

[prezentarea efectelor pe care aceste modificări le au asupra abonatului]

În cazul în care nu sunteți de acord cu aceste modificări, aveți dreptul de a denunța unilateral contractul privind furnizarea serviciilor [se menționează serviciile în cauză] în termen de 30 de zile de la data primirii prezentei notificări, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri.

Denunțarea unilaterală a contractului se poate face prin [Se prezintă mijloacele prin care se poate denunța unilateral contractul. Acestea sunt la alegerea furnizorului. De exemplu, se poate denunța unilateral contractul prin: apel la serviciul/numărul de telefon [...], scrisoare cu confirmare de primire transmisă la adresa [...], mesaj transmis la adresa de poștă electronică [...], prezentare în orice magazin [...], fax transmis la numărul [...] etc.].

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 146 din data de 27 februarie 2015