

**PROIECT DE DECIZIE**  
**privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali de către**  
**furnizorii de servicii de comunicații electronice**

<b>Autor</b>	ANRC
<b>Persoane de contact</b>	Sebastian Popovici Daniela Sima
<b>Cod document</b>	2006/08/1/RO
<b>Data publicării inițiale</b>	19 iulie 2006
<b>Data ultimei modificări</b>	
<b>Data încheierii procesului de consultare publică</b>	18 august 2006
<b>Statut</b>	Proiect
<b>Acțiune așteptată</b>	Răspuns

În temeiul Deciziei primului-ministru nr.249/2005 privind numirea președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații,

În temeiul prevederilor art.38 alin.(1), (3) și (5) 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, cu modificările și completările ulterioare, ale art.20 alin.(4) din Legea nr.304/2003 pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, 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,

## **PREȘEDINTELE AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII**

emite prezenta:

### **DECIZIE privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice**

#### **CAPITOLUL I Dispoziții generale**

**Art.1.** – (1) Prezenta decizie stabilește condițiile și modalitățile de îndeplinire a obligațiilor de informare a utilizatorilor finali care revin furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului în conformitate cu legislația specială din domeniul comunicațiilor electronice.

(2) În conformitate cu prezenta decizie, furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului au obligația:

a) de a pune la dispoziția publicului, prin mijloace proprii și prin intermediul unei pagini de Internet administrate de Autoritatea Națională de Reglementare în Comunicații, denumită în continuare *ANRC*, informații privind condițiile tehnice și comerciale de furnizare a serviciilor de comunicații electronice destinate publicului;

b) de a pune la dispoziția abonaților, prin intermediul facturilor detaliate, informații referitoare la serviciile prestate acestora conform contractelor încheiate.

**Art.2.** – (1) În înțelesul prezentei decizii, următorii termeni se definesc astfel:

a) punct de lucru – orice sediu principal sau secundar în care furnizorul de servicii de telefonie destinate publicului își desfășoară activitatea și este accesibil publicului;

b) serviciul de acces dedicat la Internet – serviciul care asigură abonatului accesul permanent la Internet, printr-o linie rezervată acestuia exclusiv în acest scop.

(2) În cuprinsul prezentei decizii sunt, de asemenea, aplicabile definițiile relevante prevăzute la art.2 din Ordonanța Guvernului nr.34/2002 privind accesul la rețelele publice de comunicații electronice și la infrastructura asociată, precum și interconectarea acestora, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr.527/2002, și la art.2 alin.(1) din Legea nr.506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice.

## **CAPITOLUL II**

### **Obligația de informare privind condițiile de furnizare a serviciilor de comunicații electronice destinate publicului**

#### **Secțiunea 1**

#### **Informarea prin mijloace proprii ale furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului**

**Art.3.** – Furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului au obligația de a pune la dispoziția publicului informații privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și condițiile standard de conectare și utilizare a serviciilor de telefonie destinate publicului pentru a asigura posibilitatea utilizatorilor finali de a alege în cunoștință de cauză.

**Art.4.** – Informațiile pe care furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului au obligația de a le pune la dispoziția utilizatorilor finali trebuie să fie detaliate, clare și actualizate și trebuie să cuprindă cel puțin elementele prevăzute la pct.I din anexa care face parte integrantă din prezenta decizie.

**Art.5.** – (1) Punerea la dispoziția publicului de către furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului a informațiilor prevăzute la art.4 se va realiza, cumulativ, prin:

a) furnizarea în mod gratuit, la cererea utilizatorilor, a unor materiale în formă tipărită care să cuprindă aceste informații;

b) intermediul propriilor pagini de Internet;

c) afișarea informațiilor în locuri ușor accesibile și vizibile la toate punctele de lucru;

d) serviciul de relații cu clienții, disponibil cel puțin 40 de ore pe săptămână la un număr de telefon indicat de furnizor.

(2) Informațiile prevăzute la art.4 vor fi redactate și prezentate, indiferent de mijloacele stabilite la alin.(1), într-o manieră care să permită utilizatorilor parcurgerea cu

ușurință a acestora. Condițiile sau termenele care afectează anumite oferte vor fi prezentate în același format și cu aceleași caractere folosite pentru redactarea ofertelor.

(3) Informațiile prevăzute la art.4 vor fi actualizate ori de câte ori intervine modificarea acestora.

## **Secțiunea a 2-a** **Informarea prin intermediul ANRC**

**Art.6.** – (1) ANRC va oferi, prin intermediul unei pagini de Internet distincte de pagina proprie, informații privind tarifele și condițiile oferite de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

(2) Punerea la dispoziție a informațiilor, în condițiile prevăzute la alin.(1), se realizează printr-o aplicație informatică, denumită „Ghidul utilizatorului”, prin intermediul căreia furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului își prezintă ofertele comerciale, cu respectarea furnizării unui set minim de informații, prevăzut în anexă.

(3) „Ghidul utilizatorului” va conține informațiile prevăzute la alin.(1), precum și alte informații privind protecția drepturilor și intereselor utilizatorilor de servicii de comunicații electronice.

**Art.7.** – (1) În vederea includerii în „Ghidul utilizatorului”, furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului sunt obligați să transmită ANRC în mod complet și corect ofertele lor comerciale, în termen de 15 zile de la data lansării sau modificării acestora, cu respectarea setului minim de informații corespunzător, prevăzut la pct.I din anexă.

(2) În același scop menționat la alin.(1), furnizorii de servicii de acces la Internet pot transmite ANRC ofertele lor comerciale, cu respectarea setului minim de informații corespunzător, prevăzut la pct.II din anexă.

(3) Furnizorii sunt obligați să precizeze perioada de valabilitate și condițiile speciale ce afectează ofertele transmise ANRC.

**Art.8.** – (1) Informațiile solicitate vor fi completate de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului în formatul aferent fiecărei categorii de servicii, prezentat pe pagina de Internet a ANRC.

(2) Informațiile vor putea fi transmise către sediul central sau oficiul teritorial al ANRC în raza căruia se situează sediul furnizorului în următoarele moduri:

- a) prin depunere, personal sau de către un reprezentant autorizat al furnizorului;
- b) prin serviciul de trimitere recomandată cu confirmare de primire;
- c) ca înscris în formă electronică, căruia i s-a încorporat, atașat sau i s-a asociat logic o semnătură electronică extinsă, bazată pe un certificat calificat și generată cu ajutorul unui dispozitiv securizat de creare a semnăturii electronice.

(3) Furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului vor introduce informațiile prevăzute la art.6 alin.(1) și în format electronic, prin intermediul aplicației informatice prevăzute la art.6 alin.(2).

(4) Data de la care informațiile prevăzute la art.6 alin.(1) vor fi introduse și în format electronic va fi comunicată de către ANRC, împreună cu instrucțiunile de utilizare a aplicației informatice.

### **CAPITOLUL III**

#### **Informațiile cuprinse în facturile detaliate emise de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului**

**Art.9.** – Facturile detaliate se eliberează la cererea abonaților, indiferent de calitatea de persoană fizică sau juridică a abonatului.

**Art.10.** – (1) Facturile detaliate emise de furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului vor include cel puțin următoarele categorii de informații:

- a) perioada de tarificare;
- b) tariful lunar perceput pentru abonament;
- c) alte tarife pentru serviciile suplimentare percepute lunar;
- d) gratuitățile de care abonatul a beneficiat și modul de aplicare a acestora;
- e) serviciile ocazionale furnizate și tarifele percepute pentru acestea;
- f) lista completă a convorbirilor efectuate și a mesajelor expediate, precum și a mesajelor recepționate pentru care se percepe un tarif;
- g) sumele tarificate pe categorii de apeluri/mesaje – apeluri în aceeași rețea fixă (locale, regionale, naționale), în aceeași rețea mobilă, către (alte) rețele fixe de telefonie, către (alte) rețele mobile de telefonie, internaționale, apeluri efectuate/primate în roaming, apeluri Premium Rate, apeluri dial-up pentru acces la Internet, apeluri video, mesaje scrise, mesaje multimedia;
- h) suma totală tarificată;
- i) declarația că echipamentele de taxare a convorbirilor telefonice cuprinse în factură îndeplinesc condițiile stabilite de Ordonanța Guvernului nr.20/1992 privind activitatea de metrologie, aprobată, cu modificări, prin Legea nr.11/1994, cu modificările și completările ulterioare, pentru mijloacele de măsurare legale.

(2) În cuprinsul listei prevăzute la alin.(1) lit.f) vor fi specificate următoarele informații:

- a) numărul apelat pentru fiecare convorbire, către care s-a expedit un mesaj sau de la care a fost recepționat un mesaj pentru care se percepe un tarif;
- b) data și ora la care s-a inițiat fiecare convorbire telefonică, la care s-a expedit un mesaj sau a fost recepționat un mesaj pentru care se percepe un tarif;
- c) durata fiecărei convorbiri telefonice;
- d) tariful pentru fiecare convorbire efectuată și fiecare mesaj expedit, precum și pentru fiecare mesaj recepționat pentru care se percepe un tarif;

e) numărul total de apeluri tarificate, numărul total de minute tarificate, numărul total de mesaje tarificate.

(3) Numerele prevăzute la alin.(2) lit.a) vor fi evidențiate excluzându-se ultimele trei cifre, cu excepția cazului în care excluderea are ca efect imposibilitatea stabilirii tarifului pentru apelurile sau mesajele către sau dinspre numerele respective.

#### **CAPITOLUL IV**

##### **Dispoziții tranzitorii și finale**

**Art.11.** – Furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului ale căror servicii sunt disponibile comercial la data publicării prezentei decizii au obligația de a transmite *ANRC* ofertele comerciale în termen de o lună de la aceasta.

**Art.12.** – Prezenta decizie se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare în termen de 3 luni de la data publicării, cu excepția art.7 și 11 care intră în vigoare la data publicării.

## **Anexă**

### **Setul minim de informații pe care trebuie să le conțină ofertele comerciale ale furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului**

**I.** Ofertele comerciale referitoare la **serviciile de telefonie** vor cuprinde:

A. Datele de identificare ale furnizorului: nume/denumire, domiciliul/sediul, telefon, fax, adresa de e-mail, pagina de Internet, precum și adresele și programul de lucru pentru toate punctele de lucru; vor fi puse la dispoziție și numerele de telefon de la care utilizatorii finali pot obține informații referitoare la serviciile oferite și programul de disponibilitate a acestora;

B. Descrierea categoriilor de servicii oferite (de exemplu, servicii de acces, apeluri locale, naționale, internaționale, servicii oferite persoanelor fizice sau juridice, pe bază de abonament și/sau cartele preplătite, posibilitatea de a apela serviciile de urgență, servicii de identificare a liniei care apelează și a liniei apelate, servicii de relații cu clienții, servicii de informații privind abonații, servicii de restricționare a apelurilor, servicii de redirectionare a apelurilor, serviciul de roaming etc.);

C.1. În cazul serviciilor de telefonie fixă pe bază de abonament se vor prezenta:

1) aria de furnizare a serviciilor (localitățile în care sunt disponibile serviciile);  
2) documentele necesare pentru încheierea unui contract, pentru fiecare categorie de utilizatori finali în parte (de exemplu, pentru persoane fizice, respectiv pentru persoane juridice);

3) pentru fiecare categorie de utilizatori finali în parte și pentru fiecare tip de abonament<sup>1</sup>:

a) condițiile contractuale standard, inclusiv durata minimă a contractului, dacă este cazul, și condițiile de modificare, cesiune sau încetare a contractului înainte de termen;

b) tariful de conectare la rețea/tariful de instalare a serviciului, dacă este cazul;

c) termenul de instalare a postului telefonic, dacă este cazul;

d) tariful abonamentului lunar;

e) alte tarife suplimentare percepute lunar (tarife închiriere echipamente etc.), dacă este cazul;

f) număr de minute incluse inițial – în cazul în care abonamentul cuprinde minute incluse, se vor preciza intervalele orare, destinațiile de apelare (locale, interurbane, regionale, internaționale), precum și rețelele de telefonie pentru care sunt valabile;

g) număr de minute, precum și orice alte facilități care se oferă periodic sau cu anumite ocazii, sub formă de bonus/premiu etc., condițiile în care se oferă și modalitatea de utilizare a acestora;

---

<sup>1</sup> În cazul în care unele elemente sunt comune pentru mai multe tipuri de abonamente sau categorii de utilizatori, acestea se vor putea menționa o singură dată, cu precizarea expresă a domeniului de aplicare.

h) tarifele percepute pentru apelurile efectuate la nivel național în funcție de destinație/rețeaua apelată, (în aceeași rețea - apeluri locale, regionale, interjudețene, către rețele publice mobile de telefonie, către alte rețele publice fixe de telefonie către alte tipuri de rețele), precizându-se rețelele disponibile, precum și în funcție de perioada din zi/săptămână în care se apelează, dacă este cazul;

i) tarifele pentru apelurile internaționale în funcție de zonele/țările de destinație;

j) modalitatea de tarifare (la secundă, la minut etc.) pentru fiecare categorie de apeluri;

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

l) termenul, modalitățile și mijloacele de plată a facturilor (dacă tarifele sunt exprimate în altă monedă decât cea în care se face plata, se va preciza cursul de schimb; în cazul în care se utilizează un curs de schimb mediu lunar se va preciza acest aspect);

m) condițiile de suspendare, respectiv reconectare a serviciului de acces la rețea, în caz de suspendare;

n) drepturile privind furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal, incluzând facilitățile prevăzute la art.10 alin.(3)-(11) din Legea nr.304/2003, dacă este cazul;

C.2. În cazul serviciilor de *telefonie fixă* oferite pe bază de *cartele preplătite* se vor prezenta:

1) aria de furnizare a serviciilor (localitățile în care sunt disponibile serviciile);

2) categoriile de servicii de telefonie fixă care pot fi accesate de către utilizatorii finali prin intermediul cartelelor preplătite;

3) pentru fiecare categorie de servicii oferite pe bază de cartele preplătite, se vor enumera:

a) tipurile de cartele în funcție de preț și creditul corespunzător inclus inițial în preț;

b) perioada de valabilitate a creditului;

c) în cazul furnizării de servicii prin intermediul procedurii de selectare a transportatorului sau al numerotației non-geografice se vor specifica indicativul individual de selectare a transportatorului sau numerotația non-geografică prin care utilizatorii au acces la serviciile oferite, precum și rețelele de acces din care poate fi inițiat apelul;

d) modalitatea de tarifare (la secundă, la minut etc.) pentru fiecare categorie de apeluri oferite, dacă este cazul;

e) tarifele percepute pentru apelurile efectuate la nivel național în funcție de destinație/rețeaua apelată (în aceeași rețea – apeluri locale, regionale, interjudețene, către rețele mobile de telefonie, către alte rețele fixe de telefonie, către alte tipuri de rețele), , precizându-se rețelele disponibile, precum și în funcție de perioada din zi/săptămână în care se apelează, dacă este cazul;

f) tarifele apelurilor internaționale, în funcție de zonele/țările de destinație a apelului;

g) număr de minute, precum și orice alte facilități care se oferă periodic sau cu anumite ocazii, sub formă de bonus/premiu etc., condițiile în care se oferă și modalitatea de utilizare a acestora;



C.3. În cazul serviciilor de telefonie mobilă oferite pe bază de *abonament* se vor prezenta:

- 1) aria de acoperire a rețelei;
- 2) documentele necesare pentru încheierea unui contract, pentru fiecare categorie de utilizatori finali în parte (de exemplu, pentru persoane fizice, respectiv pentru persoane juridice);
- 3) pentru fiecare categorie de utilizatori finali în parte și pentru fiecare tip de abonament<sup>2</sup>:
  - a) condițiile contractuale standard, inclusiv durata minimă a contractului, dacă este cazul, și condițiile de modificare, cesiune sau încetare a contractului înainte de termen;
  - b) termenul de punere în funcțiune a serviciului, dacă este cazul;
  - c) tariful de conectare la rețea, dacă este cazul;
  - d) tariful abonamentului lunar;
  - e) număr de minute incluse inițial – în cazul în care abonamentul cuprinde minute incluse vor fi precizate intervalele orare și destinațiile de apelare (naționale și/sau internaționale), precum și rețelele naționale de telefonie pentru care sunt valabile;
  - f) tarifele percepute pentru apelurile naționale în funcție de destinație/rețeaua apelată (în aceeași rețea mobilă, către alte rețele mobile, către rețele fixe, către alte tipuri de rețele), precizându-se rețelele disponibile, precum și în funcție de perioada din zi/săptămână în care se efectuează apelul;
  - g) tarifele percepute pentru apelurile internaționale, în funcție de zonele/țările de destinație;
  - h) tarifele pentru serviciile SMS și MMS, în funcție de destinație (națională/internațională), dacă este cazul;
  - i) destinațiile disponibile și tarifele pentru serviciile utilizate în roaming (apeluri primite, inițiate, SMS, MMS) în funcție de rețeaua selectată, intervalul orar (dacă este cazul), precum și în funcție de destinație (în interiorul țării vizitate, în țara de origine, într-o altă țară decât cea de destinație sau cea de origine);
  - j) numărul de minute, precum și orice alte facilități care se oferă periodic sau cu anumite ocazii, sub formă de bonus/premiu etc., condițiile în care se oferă și modalitatea de utilizare a acestora;
  - k) modalitatea de tarifare (la secundă, la minut etc.) pentru fiecare categorie de apeluri;
  - l) în cazul furnizării de servicii integrate, se vor prezenta condițiile în care se oferă serviciile incluse în cadrul pachetului, iar pentru fiecare serviciu în parte se vor specifica informațiile corespunzătoare categoriei de servicii din care face parte;
  - m) termenul, modalitățile și mijloacele de plată a facturilor (dacă tarifele sunt exprimate în altă monedă decât cea în care se face plata, se va preciza cursul de schimb; în cazul în care se utilizează un curs de schimb mediu lunar se va preciza acest aspect);

---

<sup>2</sup> În cazul în care unele elemente sunt comune pentru mai multe tipuri de abonamente sau categorii de utilizatori, acestea se vor putea menționa o singură dată, cu precizarea expresă a domeniului de aplicare.

n) condițiile de suspendare, respectiv reconectare a serviciului de acces la rețea, în caz de suspendare;

C.4. În cazul serviciilor de telefonie mobilă pe bază de cartele SIM preplătite se vor prezenta:

- 1) aria de acoperire a rețelei;
- 2) tipurile de cartele preplătite oferite și prețul aferent fiecărei cartele;
- 3) pentru fiecare tip de cartelă preplătită se vor menționa:
  - a) creditul inițial inclus în preț;
  - b) perioada de valabilitate a creditului;
  - c) perioada de valabilitate a cartelei SIM și condițiile de prelungire a valabilității;
  - d) cartelele valorice de reîncărcare disponibile și valabilitatea creditului corespunzător fiecăreia;
  - e) modalitatea de tarifare (la secundă, la minut etc.) pentru fiecare categorie de apeluri oferite, dacă este cazul;
  - f) tarifele percepute pentru apelurile naționale, în funcție de destinație/rețeaua apelată (în aceeași rețea mobilă, către alte rețele mobile, către rețele fixe, către alte tipuri de rețele), precizându-se rețelele disponibile, precum și în funcție de perioada din zi/săptămână în care se apelează;
  - g) tarifele pentru apelurile internaționale în funcție de zonele/țările de destinație a apelului;
  - h) tarifele pentru serviciile SMS și MMS în funcție de destinație (națională/internațională);
  - i) destinațiile disponibile și tarifele pentru serviciile utilizate în roaming (apeluri primite, inițiate, servicii SMS, MMS) în funcție de rețeaua selectată, intervalul orar (dacă este cazul), precum și în funcție de destinație (în interiorul țării vizitate, în țara de origine, într-o altă țară decât cea de destinație sau cea de origine);
  - j) număr de minute (valoare credit), precum și orice alte facilități care se oferă periodic sau cu anumite ocazii, sub formă de bonus/premiu etc., condițiile în care se oferă și modalitatea de utilizare a acestora;

4) descrierea modalităților de reîncărcare a cartelei SIM;

D. Serviciile de mesagerie vocală oferite, modalitatea de activare, dezactivare și tarifele aferente pentru activare, pentru apeluri către mesageria vocală și pentru accesarea mesageriei vocale;

E. Ofertele promoționale în curs, cu specificarea condițiilor și a perioadei de valabilitate, dacă este cazul;

F. Produsele și serviciile suplimentare oferite (de exemplu, de precizat dacă este necesară achiziționarea unui aparat telefonic compatibil cu serviciul oferit sau instalarea unor echipamente suplimentare și tarifele aplicabile), serviciile cu valoare adăugată oferite, condițiile în care se pun la dispoziție, modalitatea de activare, dezactivare și tarifare a acestora;

G. Programele de fidelizare (acordarea de bonusuri, reduceri etc.), condițiile în care se acordă și modul de utilizare a facilităților oferite;

H. Numerele de acces la serviciul de relații cu clienții și/sau la serviciul care oferă asistență tehnică;

I. Nivelurile de calitate oferite și modalitățile de măsurare și dovedire a îndeplinirii acestora;

J. Cazurile și procedura de acordare a despăgubirilor sau a sumelor de restituit utilizatorilor (se vor indica modalitățile concrete de acoperire a prejudiciului produs ca urmare a nerespectării termenelor și condițiilor de furnizare a serviciului de telefonie);

K. Tipurile de servicii de remediere a defectiunilor, întreținere și reparații oferite (se vor indica informații cu privire la compartimentul responsabil pentru remedierea defectiunilor, programul de lucru și tarifele aferente acestor servicii);

L. Procedura de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali și procedura de soluționare a litigiilor dintre furnizori și utilizatorii finali (se vor indica procedurile judiciare și extrajudiciare de soluționare a litigiilor, incluzându-se aici și procedurile interne de soluționare a reclamațiilor, cu indicarea următoarelor elemente: modalitățile de depunere a reclamațiilor, compartimentul responsabil cu soluționarea reclamațiilor, termenul maxim pentru depunerea reclamației, termenul maxim pentru soluționarea reclamației, termenul maxim pentru contactarea utilizatorului în scopul informării asupra stadiului de soluționare, în situația nesoluționării reclamației în termen, posibilitatea abonatului de a apela la proceduri alternative de soluționare a litigiilor ocazionate de interpretarea și aplicarea clauzelor contractuale etc).

## **II. Ofertele comerciale referitoare la *serviciile de acces la Internet* vor cuprinde:**

A. Datele de identificare ale furnizorului: nume/denumire, domiciliul/sediul, telefon, fax, adresa de e-mail, pagina de Internet, precum și adresele și programul de lucru pentru toate punctele de lucru;

B. Descrierea categoriilor de servicii de acces la Internet oferite;

C. Aria de furnizare a serviciilor;

D.1. În cazul serviciilor de *acces nededicat* (acces dial-up) *la Internet* pe bază de *abonament* se vor prezenta<sup>3</sup>:

1) documentele necesare pentru încheierea unui contract, pentru fiecare categorie de utilizatori finali în parte (de exemplu, pentru persoane fizice, respectiv pentru persoane juridice);

2) pentru fiecare categorie de utilizatori și pentru fiecare tip de abonament:

a) condițiile contractuale standard, inclusiv durata minimă a contractului, dacă este cazul, și condițiile de modificare, cesiune sau încetare a contractului înainte de termen;

---

<sup>3</sup> În cazul în care unele elemente sunt comune pentru mai multe tipuri de abonamente sau categorii de utilizatori, acestea se vor putea menționa o singură dată, cu precizarea expresă a domeniului de aplicare.

- b) tariful lunar corespunzător fiecărui tip de abonament;
- c) tariful de conectare la rețea și/sau tariful de instalare a serviciului;
- d) echipamentele adiționale necesare pentru a avea acces la Internet și prețurile acestora;
- e) numărul de ore/volumul de trafic inclus(e) în abonament (limita de trafic);
- f) tariful pentru traficul suplimentar (depășirea numărului de ore/volumului de trafic inclus(e) în abonament), diferențiat în funcție de perioada din zi/săptămână în care se realizează accesul la Internet, dacă este cazul;
- g) informații privind furnizorul cu care există încheiat un contract pentru servicii de acces la rețeaua de telefonie și precizarea tarifelor practicate de acesta (de exemplu tarife pentru acces special la Internet, tarife corespunzătoare apelurilor locale în rețeaua furnizorului respectiv de servicii de telefonie);
- h) termenul, modalitățile și mijloacele de plată a facturii (dacă tarifele sunt exprimate în altă monedă decât cea în care se face plata, se va preciza cursul de schimb; în cazul în care se utilizează un curs de schimb mediu lunar se va preciza acest aspect);
- i) numerele de acces la rețeaua de telefonie pentru utilizarea serviciilor de acces la Internet;
- l) în cazul în care facturarea se realizează de furnizori diferiți, să se detalieze care sunt aceștia, serviciile facturate, precum și modalitatea de facturare;
- k) condițiile de suspendare, respectiv reconectare a serviciului de acces la Internet, în caz de suspendare;

D.2. În cazul serviciilor de acces nededicat la Internet pe bază de cartele preplătite, pentru fiecare tip de cartelă, se vor prezenta<sup>4</sup>:

- 1) tipurile de cartele preplătite oferite și prețul aferent fiecărei cartele;
- 2) pentru fiecare tip de cartelă preplătită se vor menționa:
  - a) tariful de conectare la rețea, dacă este cazul;
  - b) numărul de ore (creditul) incluse în prețul cartelei;
  - c) perioada de valabilitate a creditului;
  - d) numerele de acces la rețea;
  - e) tarifele în funcție de perioada din zi/săptămână în care se realizează accesul la Internet, dacă este cazul.

D.3. În cazul serviciilor de acces dedicat la Internet se vor prezenta<sup>5</sup>:

- 1) documentele necesare pentru încheierea unui contract, pentru fiecare categorie de utilizatori finali în parte (de exemplu, pentru persoane fizice, respectiv pentru persoane juridice);
- 2) pentru fiecare categorie de utilizatori finali în parte și pentru fiecare tip de abonament:

---

<sup>4</sup> În cazul în care unele elemente sunt comune pentru mai multe tipuri de abonamente sau categorii de utilizatori, acestea se vor putea menționa o singură dată, cu precizarea expresă a domeniului de aplicare.

<sup>5</sup> Idem.

- a) tariful de conectare la rețea și/sau tariful de instalare a serviciului, cu specificarea elementelor componente;
  - b) echipamentele adiționale necesare pentru accesul dedicat la Internet și prețurile/tariful lunar pentru utilizarea/închirierea acestora;
  - c) tariful abonamentului lunar, cu menționarea situațiilor în care tariful este condiționat de achiziționarea unui pachet de servicii;
  - d) traficul inclus în abonament (limita de trafic);
  - e) tariful pentru traficul suplimentar în cazul depășirii traficului inclus în abonament;
  - f) tarifele în funcție de perioada din zi/săptămână în care se realizează accesul la Internet, dacă este cazul;
  - g) termenul, modalitățile și mijloacele de plată a facturii (dacă tarifele sunt exprimate în altă monedă decât cea în care se face plata, se va preciza cursul de schimb; în cazul în care se utilizează un curs de schimb mediu lunar se va preciza acest aspect);
  - h) modalitatea de asigurare a securității conturilor;
  - i) pachetele de servicii integrate oferite incluzând servicii de acces dedicat la Internet și condițiile în care se oferă;
  - j) condițiile de suspendare, respectiv reconectare a serviciului de acces la rețea, în caz de suspendare;
- E. Termenul de conectare la rețea/de instalare a serviciului;
  - F. Produsele și serviciile suplimentare oferite (de exemplu, de precizat dacă este necesară achiziționarea/instalarea unor echipamente suplimentare și tarifele aplicabile), serviciile cu valoare adăugată oferite, condițiile în care se pun la dispoziție, modalitatea de activare, dezactivare și tarifare a acestora;
  - G. Programele de fidelizare (acordarea de bonusuri, reduceri etc.), condițiile în care se acordă și modul de utilizare a facilităților oferite;
  - H. Numerele de acces la serviciul de relații cu clienții și/sau serviciul care oferă asistență tehnică;
  - I. Nivelurile de calitate oferite și modalitățile de măsurare și dovedire a îndeplinirii acestora (de exemplu, se va indica nivelul de calitate privind accesul, dacă lărgimea de bandă este sau nu garantată sau dacă depinde de nivelul de utilizare a rețelei sau a serverului unde utilizatorul este conectat);
  - J. Cazurile și procedura de acordare a despăgubirilor sau a sumelor de restituit utilizatorilor (se vor indica modalitățile concrete de acoperire a prejudiciului produs ca urmare a nerespectării clauzelor contractuale);
  - K. Tipurile de servicii de remediere a defecțiunilor, întreținere și reparații oferite (se vor indica informații cu privire la compartimentul responsabil pentru remedierea defecțiunilor, programul de lucru și tarifele aplicabile);
  - L. Procedura de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali și procedura de soluționare a litigiilor dintre furnizori și utilizatorii finali (se vor arăta procedurile judiciare și extrajudiciare de soluționare a litigiilor, incluzându-se aici și procedurile interne de soluționare a reclamațiilor, cu indicarea următoarelor elemente: modalitățile de depunere a

reclamațiilor, compartimentul responsabil cu soluționarea reclamațiilor, termenul maxim pentru depunerea reclamației, termenul maxim pentru soluționarea reclamației, termenul maxim pentru contactarea utilizatorului în scopul informării asupra stadiului de soluționare, în situația nesoluționării reclamației în termen, posibilitatea abonatului de a apela la proceduri alternative de soluționare a litigiilor ocazionate de interpretarea și aplicarea clauzelor contractuale etc).