

COD DE CONDUITĂ

pentru utilizarea numerelor naționale scurte interne și a codurilor scurte SMS/MMS

1. Introducere

Serviciile cu valoare adăugată, au înregistrat o dezvoltare și diversificare continuă, determinate de evoluția tehnologiilor în domeniul comunicațiilor electronice, rețelelor, terminalelor și al serviciilor societății informaționale. Dacă inițial SVA se furnizau numai prin intermediul apelurilor vocale, odată cu dezvoltarea comunicațiilor mobile, acestea se furnizează tot mai mult prin intermediul SMS/MMS. Accesul utilizatorilor la SVA se realizează prin intermediul unor resurse de numerotație. O categorie importantă de resurse de numerotație utilizate pentru accesul la SVA o reprezintă numerele scurte, respectiv numerele compuse dintr-un număr mic de digiți (3-5 digiți). Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, denumită în continuare *ANCOM*, a stabilit prin *PNN* (Planul național de numerotație adoptat prin Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 375/2013) numerele naționale scurte interne ce pot fi utilizate pentru furnizarea SVA vocal și prin intermediul serviciilor SMS/MMS, iar prin Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 377/2013 privind utilizarea numerelor naționale scurte interne și a codurilor SMS/MMS, o serie de reguli de utilizare a acestor resurse. Decizia președintelui ANCOM nr. 377/2013 stabilește faptul că regulile detaliate de furnizare a SVA, precum și codurile scurte SMS/MMS să fie stabilite în cadrul unui Cod de conduită. De asemenea, prin același act normativ a fost stabilit și conținutul minim al Codului de conduită.

Având în vedere aceste aspecte, precum și dispozițiile art. 12 din Decizia președintelui ANCOM nr. 377/2013, prezentul Cod de conduită a fost elaborat în cadrul unui Grup de lucru format din reprezentanți ai ANCOM și ai furnizorilor de rețele publice de comunicații electronice care au dreptul de utilizare a numerelor naționale scurte interne și a codurilor scurte SMS/MMS, destinate în mod special furnizării de SVA.

În prezentul Cod de conduită se utilizează următoarele definiții și abrevieri:

a) *furnizor de servicii cu valoare adăugată* – terț care furnizează servicii cu valoare adăugată sau care acționează ca intermediar (integrator) între FRCE și persoana care furnizează

efectiv serviciile cu valoare adăugată, căruia FRCE îi asignează numere naționale scurte interne și/sau coduri scurte SMS/MMS.

b) *utilizator* – utilizatorul final al FRCE, beneficiar efectiv sau potențial al serviciilor cu valoare adăugată sau al serviciilor specifice de rețea oferite prin intermediul numerelor naționale scurte interne și al codurilor scurte SMS/MMS;

c) *număr scurt* - număr național scurt intern, astfel cum este definit de art. 11 alin. (4) din Decizia președintelui ANCOM nr. 375/2013;

d) *cod scurt* - cod scurt SMS/MMS, astfel cum este definit de art. 2 alin. (1) lit. c) din Decizia președintelui ANCOM nr. 377/2013;

e) SMS – serviciu de mesaje scurte, așa cum este definit de art. 2 alin. (1) lit. a) din Decizia președintelui ANCOM nr. 377/2013;

f) SMS MT – mesaj SMS primit de către utilizator (mobile terminated);

g) SMS MO – mesaj SMS originat de către utilizator (mobile originated);

h) MMS – serviciu de mesaje multimedia, așa cum este definit de art. 2 alin. (1) lit. b) din Decizia președintelui ANCOM nr. 377/2013;

i) FRCE - furnizorii de rețele publice de comunicații electronice prevăzuți la art. 3 alin. (1) din Decizia președintelui ANCOM nr. 377/2013;

j) FSVA – furnizor de servicii cu valoare adăugată, așa cum este definit la lit. a);

k) SVA – serviciu cu valoare adăugată, așa cum este definit de art. 2 alin. (1) lit. i) din Decizia președintelui ANCOM nr. 375/2013;

l) SSR – serviciu specific de rețea, așa cum este definit de art. 2 alin. (1) lit. j) din Decizia președintelui ANCOM nr. 375/2013.

De asemenea, în cuprinsul prezentului Cod de conduită sunt 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, la art. 2 alin. (1) din Decizia președintelui ANCOM nr. 375/2013, precum și la art. 2 alin. (1) din Decizia președintelui ANCOM nr. 376/2013 privind procedura de solicitare și emitere a licențelor de utilizare a resurselor de numerotație.

2. Scop și domeniu de aplicare

Codul de conduită completează și detaliază cadrul de reglementare privind utilizarea numerelor naționale scurte interne și a codurilor scurte SMS/MMS. Regulile stabilite prin Codul de conduită vizează atât gestionarea acestor resurse de numerotație, astfel încât să se asigure o asignare transparentă și nediscriminatorie și o utilizare armonizată la nivelul mai multor rețele de comunicații electronice a acestor resurse de numerotație în scopul furnizării de SVA, cât și protecția utilizatorilor. În cadrul Anexei nr. 1 a Codului de conduită sunt prevăzute subdomeniile de coduri scurte care pot fi utilizate pentru furnizarea SVA și a serviciilor specifice de rețea, în continuare SSR, prin SMS/MMS.

Anumiți furnizori de rețele publice de comunicații electronice, respectiv cei care au dobândit prin licența de utilizare a resurselor de numerotație dreptul de utilizare a unor resurse de numerotație din domeniile 0Z=02, 0Z=03, 0Z=06 sau 0Z=07 ale PNN, denumiți în continuare FRCE, beneficiază de dreptul de a utiliza numere naționale scurte interne și coduri scurte SMS/MMS în vederea oferirii accesului utilizatorilor rețelei la SVA și la servicii specifice de rețea. Rețelele publice de comunicații electronice sunt folosite ca suport în furnizarea SVA.

Furnizarea SVA se poate realiza chiar de către FRCE sau aceștia pot asigna respectivele resurse de numerotație unor terți ce au calitatea de FSVA și acționează fie direct, furnizând serviciile de conținut, fie ca intermediari între FRCE și alte persoane care furnizează efectiv serviciul de conținut. Contravaloarea SVA se achită de către beneficiarii acestora prin intermediul facturii aferente serviciilor de comunicații electronice sau, în cazul serviciilor preplătite, prin reținerea în mod corespunzător din valoarea creditului achiziționat. De regulă, SVA sunt tarificate separat, nefiind incluse în numărul de SMS-uri/minute aferente tipului de abonament sau de cartelă preplătită.

În aceste condiții, FRCE le revine responsabilitatea aplicării prevederilor Codului de conduită. Codul de conduită urmărește aplicarea unitară, pe întreaga piață a SVA disponibile pe numerotația internă de rețea a FRCE, a regulilor de utilizare a acestor categorii de resurse de numerotație de către toți factorii care intervin pe lanțul de furnizare a serviciilor. Pe cale de consecință prevederile prezentului Cod sunt opozabile și FSVA, în măsura în care aceștia furnizează SVA prin intermediul numerelor naționale scurte interne și/sau a codurilor scurte SMS/MMS, asignate de către FRCE și terților care furnizează efectiv serviciul de conținut. În aceste cazuri, FRCE care asignează numere naționale scurte interne și/sau coduri scurte

SMS/MMS are o obligație generală de diligență, trebuind să se sigure că FSVA cărora le-au fost asignate astfel de resurse respectă exigențele privind utilizarea acestora, eventual prin includerea în contractele pe care le încheie cu aceștia a unor clauze de natură să asigure respectarea condițiilor legale de utilizare a acestor categorii de resurse de numerotație de către FSVA și eventualii terți care furnizează efectiv serviciul de conținut.

3. SVA oferite prin intermediul numerelor/codurilor scurte

SVA, indiferent de modalitatea de acces - vocal sau prin intermediul SMS/MMS, este un serviciu de conținut accesibil prin intermediul unui serviciu de comunicații electronice care răspunde nevoilor utilizatorilor finali de a obține informații din diverse domenii de activitate, divertisment, posibilitatea exprimării unor opinii, accesul la servicii interactive sau facilitează plata unor servicii/produse etc. În scopul stabilirii destinației diferitelor subdomenii ale resurselor de numerotație utilizate pentru furnizarea SVA prin intermediul SMS/MMS și în vederea aplicării unor condiții de utilizare specifice diferitelor categorii de SVA furnizate prin intermediul numerelor scurte sau al codurilor scurte, este util să se facă o clasificare a acestora.

3.1. Clasificarea SVA

Clasificarea a fost realizată având în vedere diferite criterii, detaliate în cele ce urmează.

3.1.1. Clasificarea SVA în funcție de conținut

În funcție de conținutul serviciului, se pot distinge următoarele categorii de SVA:

a) servicii asociate unor activități de marketing

Prin intermediul acestei categorii de SVA sunt puse la dispoziția utilizatorilor informații referitoare la produse sau servicii, se facilitează participarea la campanii promoționale, inclusiv concursuri prin care se promovează anumite produse ori servicii etc. Prin natura lor, aceste servicii pot avea caracter temporar, fiind accesibile doar pe durata respectivei campanii promoționale. De regulă, tariful asociat acestor SVA este tariful normal în rețea sau mai mic decât acesta.

b) servicii de conținut premium

Tipurile de conținut furnizate utilizatorilor sunt diverse, câteva exemple tipice fiind: descărcarea de elemente de personalizare a telefonului mobil (tonuri de apel, teme, jocuri, etc.), concursuri, televoting, trimiterea unor mesaje către alți utilizatori (chat), mesaje care sunt

publicate de posturi TV, dedicații, informații cu privire la rezultatul unor evenimente sportive. Tariful asociat acestor servicii este mai mare decât tariful normal în rețea.

c) servicii de microplăți

Microplățile sunt operațiuni de plată care implică sume mici, iar solicitarea (comanda) plătitorului pentru executarea operațiunii de plată este exprimată prin intermediul trimiterii unui mesaj SMS/MMS la un număr scurt sau la un cod scurt sau prin intermediul apelării unui număr scurt, FRCE acționând ca intermediar între plătitor și furnizorul bunurilor sau serviciilor a căror plată este solicitată. Serviciile de microplăți permit utilizatorilor să achite contravaloarea unor produse corporale sau incorporale ori a unor servicii prin intermediul facturii telefonice. Bunurile sau serviciile pot fi livrate solicitanților și prin intermediul altor mijloace decât comunicațiile efectuate prin rețele de comunicații electronice.

d) servicii caritabile

Serviciile caritabile permit utilizatorilor să contribuie la susținerea unor cauze sau organizații umanitare prin transmiterea de mesaje SMS sau prin apeluri către anumite numere scurte sau coduri scurte. SMS-urile sau apelurile au un tarif mai mare decât tariful normal în rețea. În acest mod, utilizatorii au la dispoziție o modalitate ușor de utilizat și la îndemână de a realiza donații.

3.1.2. Clasificarea în funcție de nivelul tarifului aplicat

a) servicii cu tarif mai mare decât tariful normal în rețea, tarif ce include plata SVA (serviciul/produsul) furnizat;

b) servicii cu tarif normal în rețea;

c) servicii gratuite pentru utilizator.

3.1.3. Clasificarea în funcție de modul de tarifare

a) servicii cu tarifare unică (one-off) – SVA pentru care tariful se aplică o singură dată. Efectuarea unui apel sau SMS/MMS la un număr scurt ori trimiterea unui SMS/MMS la un cod scurt conduce la perceperea unei sume de bani prin factura telefonică. Pentru serviciile vocale, utilizatorul este informat cu privire la tariful aplicat printr-un mesaj vocal la începutul apelului. Pentru serviciile furnizate prin SMS/MMS de regulă, utilizatorul primește un mesaj de informare cu privire la faptul că mesajul a fost taxat sau primește un mesaj prin care se solicită confirmarea comenzii de plată.

b) servicii cu tarifare recurentă (subscription) – SVA pentru care tariful se va aplica ori de câte ori serviciul este livrat. Efectuarea unui apel la un număr scurt ori trimiterea unui SMS/MMS la un număr/cod scurt inițiază procesul de abonare la serviciu. Mai departe procesul de abonare implică transmiterea unei confirmări din partea utilizatorului cu privire la faptul că solicită abonarea și din partea FSVA care-i confirmă că s-a abonat la serviciul respectiv. După abonare, conținutul va fi livrat periodic sau ocazional, funcție de tipul serviciului. Încetarea furnizării serviciului se realizează dacă utilizatorul trimite o solicitare de dezabonare.

3.1.4. Clasificarea în funcție de categoria de vârstă a publicului țintă

- a) servicii cu audiență generală - servicii care se adresează tuturor categoriilor de vârstă, conținutul oferit neîncadrându-se în una din categoriile de la pct. b) și c);
- b) servicii destinate adulților - servicii care prin natura conținutului lor pot afecta dezvoltarea fizică, mentală sau morală a minorilor, spre exemplu serviciile cu conținut erotic;
- c) servicii destinate minorilor - servicii care prin natura conținutului lor au ca public-țintă persoanele cu vârsta sub 18 ani sau care sunt deosebit de atractive pentru aceste persoane.

3.2 Utilizarea resurselor de numerotație pentru SVA

Așa cum am menționat inițial, SVA se furnizau numai prin intermediul apelurilor vocale. Serviciile bazate pe standardele SMS au apărut odată cu dezvoltarea rețelelor mobile, mesajele text fiind transmise exclusiv între telefoanele mobile ale abonaților sau între Internet și telefoanele mobile ale abonaților utilizând resursele de numerotație din PNN asignate abonaților pentru serviciile de voce. Într-o fază ulterioară, furnizorii au început să ofere fie direct, fie prin intermediul unor terți, și SVA bazate pe SMS. Cu toate că resursele de numerotație destinate furnizării SVA (servicii diverse sau servicii premium) vocal, incluse în planurile naționale de numerotație, puteau fi utilizate și pentru furnizarea SVA prin intermediul SMS/MMS, în practică, în majoritatea țărilor furnizorii au utilizat numere scurte formate din 3-5 digiți pentru furnizarea de SVA prin intermediul SMS. În măsura în care SVA se puteau furniza atât prin intermediul unui apel vocal, cât și prin intermediul SMS/MMS, numerele scurte au fost utilizate atât pentru accesul la SVA prin apel vocal, cât și prin SMS/MMS. Pentru a asigura resursele de numerotație necesare furnizării acestor servicii, în PNN, care a fost revizuit recent prin emiterea Deciziei președintelui ANCOM nr. 375/2013, a fost introdusă o nouă categorie de resurse de numerotație, sub denumirea de *numere naționale scurte interne*. Numerele naționale scurte

interne incluse în PNN pot fi utilizate pentru furnizarea SVA atât vocal, cât și prin intermediul SMS/MMS.

În prezent, o pondere mare pe piața SVA o dețin serviciile furnizate prin intermediul SMS/MMS. Pentru asigurarea resurselor de numerotație necesare furnizării serviciilor specifice tehnologiei SMS/MMS, servicii care prin natura lor tehnică sau comercială constau în trimiterea sau primirea de către utilizatori a unor mesaje text sau multimedia, suplimentar față de numerele naționale scurte interne, pot fi utilizate și codurile scurte SMS/MMS stabilite prin prezentul Cod de conduită.

În Anexă se prezintă tabelul codurilor scurte ce pot fi utilizate pentru furnizarea unor SSR sau SVA prin intermediul SMS/MMS și categoriile de servicii ce pot fi furnizate prin intermediul fiecărui subdomeniu/domeniu de coduri scurte.

Astfel pentru furnizarea SVA prin intermediul SMS/MMS, în funcție de conținutul furnizat, se pot utiliza următoarele resurse de numerotație:

- Serviciile asociate unor activități de marketing se furnizează prin intermediul numerelor scurte care încep cu cifrele 17 sau 18 și al codurilor scurte care încep cu cifrele 27, 28, 32, 37 și 38.

- Pentru servicii de tip premium sunt utilizate numere scurte care încep cu cifrele 12, 13 sau 14 și coduri scurte care încep cu cifrele 22, 23 și 24. Această categorie include serviciile destinate adulților, care pot fi furnizate doar prin intermediul numerelor scurte care încep cu cifrele 15, respectiv prin intermediul codurilor scurte care încep cu cifrele 75.

- Pentru serviciile de microplăți sunt utilizate numere scurte care încep cu cifrele 12, 13, sau 14 și coduri scurte care încep cu cifra 7. În situația în care microplata se realizează pentru un serviciu destinat adulților pot fi utilizate numai coduri scurte care încep cu cifrele 75, respectiv numere scurte care încep cu cifrele 15.

- Pentru serviciile caritabile sunt utilizate numere naționale scurte care încep cu cifrele 88 și 98 și coduri scurte care încep cu cifrele 87.

4. Gestionarea numerelor naționale scurte interne și a codurilor scurte SMS/MMS prin intermediul cărora se furnizează SVA, în vederea unei utilizări armonizate a acestora

4.1. Principii generale

În conformitate cu prevederile Deciziei președintelui ANCOM nr. 377/2013, dreptul de utilizare a numerelor naționale scurte interne, prevăzute în anexa aceluiași act normativ și/sau a codurilor scurte SMS/MMS, prevăzute în Anexa a prezentului Cod de conduită, este acordat furnizorilor de rețele publice de comunicații electronice care sunt și furnizori de servicii de comunicații electronice destinate publicului sau care asigură furnizarea serviciilor de comunicații electronice prin intermediul unor terți autorizați în acest sens, ce au dobândit prin licența de utilizare a resurselor de numerotație dreptul de utilizare a unor resurse de numerotație din domeniile 0Z=02, 0Z=03, 0Z=06 și 0Z=07. În baza acestui drept, FRCE pot utiliza aceste resurse de numerotație pentru furnizarea unor SSR sau a unor SVA propriilor abonați, dar pot și asigna aceste resurse unor FSVA care, de regulă, intenționează să furnizeze respectivele SVA în mai multe rețele. Dreptului de utilizare astfel dobândit de către FRCE îi corespunde obligația acestora de a gestiona aceste resurse de numerotație. O atenție deosebită trebuie acordată gestionării de către FRCE a numerelor scurte și a codurilor scurte de către FRCE utilizate pentru furnizarea de SVA.

Gestionarea numerelor scurte și a codurilor scurte de către FRCE trebuie să fie realizată cu respectarea următoarelor principii:

- a) accesul transparent și nediscriminatoriu al FSVA la resursele de numerotație;
- b) respectarea formatului și destinației numerelor scurte prevăzute în anexa Deciziei președintelui ANCOM nr. 377/2013 și/sau ale codurilor scurte SMS/MMS prevăzute în Anexa Codului de conduită, precum și a condițiilor de utilizare a acestor resurse de numerotație, astfel cum sunt prevăzute în Decizia președintelui ANCOM nr. 377/2013;
- c) utilizarea numerelor scurte și a codurilor scurte pentru furnizarea de servicii cu valoare adăugată în mod armonizat;
- d) protejarea drepturilor utilizatorilor;
- e) principiul „*primul venit, primul servit*” în ceea ce privește asignarea numerelor scurte și a codurilor scurte în vederea asigurării unor SVA.

Accesul nediscriminatoriu al terților care doresc furnizarea de servicii cu valoare adăugată prin intermediul numerelor scurte și al codurilor scurte este un element esențial pentru asigurarea unei concurențe corecte pe această piață, permițând intrarea unor noi FSVA pe piață și dezvoltarea unor servicii inovatoare, iar în mod indirect, protejarea intereselor utilizatorilor finali.

Ca o situație particulară față de celelalte tipuri de resurse de numerotație, de dreptul de utilizare al aceluiași număr scurt sau cod scurt beneficiază mai mulți FRCE. Ca urmare, este necesar un anumit grad de colaborare între FRCE cu privire la gestionarea acestor resurse de numerotație, colaborare care pornește cu însușirea și respectarea regulilor comune stabilite în cadrul Codului de conduită.

Armonizarea utilizării, de către FRCE, a numerelor scurte și codurilor scurte utilizate pentru asigurarea unor SVA presupune utilizarea aceluiași număr național scurt intern sau al aceluiași cod scurt pentru același serviciu cu valoare adăugată, în rețele diferite. Prin același serviciu se înțelege un serviciu care oferă accesul la același conținut, asigurat de aceeași persoană care furnizează efectiv serviciul fie direct, fie prin intermediul unui FSVA în toate rețelele, fie prin intermediul unor FSVA diferiți în diferite rețele.

Întrucât FSVA sunt interesați ca serviciile oferite să fie accesibile utilizatorilor finali ai diferitelor rețele publice de comunicații electronice, prin utilizarea aceluiași număr scurt sau cod scurt, în piață există deja o tendință de armonizare a utilizării numerelor scurte și codurilor scurte.

Din punctul de vedere al unui FSVA care oferă un serviciu pe un număr scurt sau cod scurt accesibil din mai multe rețele publice de comunicații electronice, nu mai putem vorbi de numere interne de rețea decât din punct de vedere tehnic, aria de acoperire a serviciului incluzând toți utilizatorii finali ai rețelelor respective. Acest lucru aduce beneficii evidente pentru FSVA față de situația în care serviciul său ar fi accesibil doar într-o singură rețea sau ar fi accesibil din rețele diferite utilizând numere scurte sau coduri scurte diferite.

Pe de altă parte, din punctul de vedere al utilizatorilor finali, accesul la servicii diferite, în funcție de rețeaua utilizată, prin intermediul aceluiași număr scurt sau cod scurt este de natură a genera confuzie, mai ales în contextul în care numeroși utilizatori folosesc concomitent serviciile mai multor FRCE.

Din punctul de vedere al FRCE, dacă pentru același serviciu s-ar utiliza resurse de numerotație diferite în rețele diferite, aceasta ar constitui o utilizare inefficientă a resurselor de numerotație.

Gestionarea numerelor scurte și a codurilor scurte pentru furnizarea unor SVA, în sensul utilizării armonizate a acestora, se va realiza pentru activările noi de numere scurte și coduri scurte, de la intrarea în vigoare a prezentului Cod de conduită.

Așa cum am precizat anterior, particularitatea furnizării SVA constă în faptul că pe parcursul lanțului de furnizare a serviciilor pot interveni actori diferiți. Un rol important în acest lanț revine FSVA. Astfel, armonizarea poate fi asigurată numai împreună cu FSVA care are interes comercial direct în furnizarea aceluiași serviciu prin intermediul aceluiași număr scurt, respectiv cod scurt, în toate rețelele publice de comunicații electronice.

Pentru asigurarea armonizării, FRCE trebuie să ofere FSVA informații corecte și actualizate referitor la statutul numerelor scurte/codurilor scurte în propria rețea și să respecte principiul „*primul venit, primul servit*” pe parcursul derulării procedurii de asignare a numerelor scurte și codurilor scurte în vederea asigurării de SVA.

4.2. Informarea potențialilor FSVA

Accesul nediscriminatoriu al FSVA la resursele de numerotație se poate realiza numai dacă se asigură transparența cu privire la procedura de asignare a acestora.

Asignarea numerelor scurte și a codurilor scurte de către FRCE se realizează ca urmare a încheierii unui contract comercial între FRCE și FSVA care dorește să implementeze SVA prin intermediul unor numere scurte sau coduri scurte. În vederea facilitării încheierii unui astfel de contract cu FSVA și în vederea facilitării procesului de asignare a resurselor de numerotație, FRCE are obligația de a publica și de a actualiza ori de câte ori intervin modificări pe pagina proprie de internet următoarele informații:

- a) datele de contact (adresă de contact/număr de telefon/număr de fax/adresă de poștă electronică) la care FSVA pot depune solicitări în vederea implementării unor SVA prin intermediul numerelor scurte și/sau al codurilor scurte sau pot obține informații cu privire la procedura de asignare a numerelor scurte și/sau a codurilor scurte;
- b) lista de documente pe care trebuie să le transmită solicitanții pentru încheierea unui contract comercial privitor la furnizarea de SVA prin intermediul numerelor scurte și/sau al codurilor scurte și alte informații pe care FRCE le consideră utile pentru încheierea contractului comercial (ex. cerințe tehnice/comerciale minimale, formulare tip ce ar urma să fie completate);
- c) lista de documente pe care trebuie să le transmită solicitanții în vederea implementării unui anumit SVA și alte informații pe care FRCE le consideră utile pentru implementarea respectivului SVA;

4.3. Evidența utilizării numerelor scurte și a codurilor scurte

Fiecare FRCE care utilizează numere scurte/coduri scurte trebuie să realizeze și să mențină o evidență actualizată cu privire la statutul acestor resurse.

Numerele sau codurile scurte pot avea la un moment dat una din următoarele stări (statut):

a. **LIBER** - un număr scurt/cod scurt este liber dacă nu este utilizat pentru furnizarea unui SVA sau a unui SSR (nu se găsește în niciuna din stările activat/rezervat/carantină). Numărul scurt/codul scurt poate fi liber în rețelele tuturor FRCE sau poate fi liber numai în rețeaua unuia sau în rețelele mai multor FRCE.

b. **REZERVAT** – numărul scurt sau codul scurt figurează în evidențele unui FRCE ca fiind rezervat în următoarele cazuri:

1. a fost solicitat, pentru a fi utilizat, de către un FSVA, FRCE a acceptat solicitarea, dar numărul scurt/codul scurt nu a fost activat;
2. FRCE intenționează să furnizeze SSR sau SVA în nume propriu prin intermediul aceluși număr scurt/cod scurt.

Această stare este una temporară. Astfel, dacă după rezervare numărul scurt sau codul scurt nu este activat, acesta revine la starea LIBER după expirarea unui termen de 60 de zile (Ta) de la data rezervării.

c. **ACTIVAT** – numărul scurt sau codul scurt este considerat activat în rețeaua proprie a FRCE dacă prin intermediul acestuia se furnizează un SVA fie direct de către FRCE, fie de către un FSVA, fie de către un terț prin intermediul unui FSVA. Se consideră, de asemenea, activate numerele scurte sau codurile scurte utilizate pentru furnizarea unor SSR.

d. **CARANTINĂ** – un număr scurt sau cod scurt figurează ca fiind în carantină după închiderea accesului la acest număr /cod în sistemele FRCE. Perioada de carantină (Tc) este de 60 de zile de la închiderea accesului la numărul scurt sau codul scurt.

4.4. Procedura de asignare a numerelor scurte și a codurilor scurte către FSVA

Procedura de asignare include toate activitățile desfășurate de către FRCE și FSVA în vederea implementării SVA. Aceasta este cuprinsă între momentul în care FRCE înregistrează o solicitare de implementare a unor SVA, prin intermediul unor numere scurte sau coduri scurte, din partea unui FSVA și momentul în care serviciul este activat în rețeaua respectivului FRCE.

Fiecare FRCE urmează procedura proprie de asignare a numerelor scurte sau a codurilor scurte care trebuie să fie conformă cu regulile generale stabilite prin Codul de conduită. Pentru realizarea cerinței de armonizare a unui număr scurt sau cod scurt utilizat pentru furnizarea de SVA este esențial faptul că fiecare FRCE trebuie să țină seama în aplicarea procedurii proprii de asignare de anumite activități care sunt desfășurate de către FSVA la alți FRCE.

Procedura de asignare a unor numere scurte sau coduri scurte către un FSVA se realizează în mai multe etape (faze). Aceste faze se pot desfășura în mod etapizat sau concomitent.

4.4.1. Faza de încheiere a contractului comercial de furnizare SVA între FRCE și FSVA

Această fază începe în momentul în care un FSVA transmite FRCE documentele prevăzute la pct. 4.2. lit. b) și se finalizează cu încheierea contractului comercial de furnizare SVA.

În contract se vor stabili și condițiile referitoare la protecția utilizatorilor în ceea ce privește utilizarea numerelor scurte sau a codurilor scurte pentru furnizarea serviciilor cu valoare adăugată menționate la pct. 5 - 6. care urmează să fie asigurate de către FSVA. Totodată se stabilește și dreptul FRCE de a suspenda sau de a denunța contractul dacă FSVA nu respectă condițiile de utilizare a resurselor de numerotație, inclusiv prevederile de la pct. 5 - 6.

4.4.2. Faza de analiză și acceptare a solicitării privind implementarea unui anumit SVA

În cadrul acestei faze, FRCE analizează dacă cerințele specifice de implementare a SVA sunt în acord cu reglementările ANCOM, cu posibilitățile tehnice ale rețelei respective și cu politica internă comercială a FRCE. În acest sens, FSVA va transmite documentele prevăzute la pct. 4.2. lit. c).

FRCE și FSVA stabilesc de comun acord detaliile de implementare (tehnice și comerciale) specifice SVA respectiv.

4.4.3. Faza de validare-rezervare a resurselor de numerotație

Această fază are drept scop stabilirea numerelor scurte/codurilor scurte care vor putea fi utilizate pentru furnizarea unui anumit SVA. Din perspectiva utilizării armonizate a acestor resurse de numerotație, această etapă presupune verificarea disponibilității, cel puțin în rețelele FRCE în care FSVA intenționează să furnizeze serviciul respectiv, a numărului/codului scurt ce se intenționează a fi rezervat și rezervarea acestuia.

Pe parcursul derulării acestei faze urmează a se realiza următoarele activități:

- a) FRCE și FSVA stabilesc subdomeniul de numere scurte/coduri scurte adecvat furnizării SVA respectiv;
- b) FSVA solicită listele numerelor scurte/codurilor scurte libere din subdomeniul stabilit tuturor FRCE în rețelele cărora intenționează să furnizeze SVA respectiv;
- c) FRCE care primesc cereri pun la dispoziția FSVA listele respective, în maxim 2 zile lucrătoare.
- d) în baza listelor primite, FRCE și FSVA convin asupra numerelor scurte/codurilor scurte ce urmează să fie utilizate.
- e) FSVA solicită și FRCE actualizează în evidențele proprii statutul acestor numere scurte/coduri scurte din „Liber” în „Rezervat”, precizând data rezervării.

4.4.4. Faza de activare a resurselor de numerotație

După validarea-rezervarea resurselor de numerotație, FSVA va solicita activarea acestora, individual fiecărui FRCE de la care a solicitat rezervarea.

Activarea poate fi făcută de către FRCE doar pentru același SVA pentru care a fost făcută validarea-rezervarea.

Prin activare se înțelege deschiderea accesului clienților unui FRCE la SVA ce sunt furnizate de FSVA, direct sau printr-un terț ce furnizează serviciile de conținut, prin intermediul respectivului număr scurt sau cod scurt. Fiecare FRCE actualizează în evidențele proprii statutul numărului scurt/codului scurt din „Rezervat” în „Activat”.

FSVA poate solicita activarea aceluiași număr scurt /cod scurt și în rețelele publice de comunicații electronice ale altor FRCE decât cel/cei la care a rezervat sau activat numerele/codurile respective. În această situație, FSVA va comunica acestor FRCE intenția sa, precizând faptul că respectivul format al numărului/codului solicitat este rezervat /activat în altă/alte rețea/rețele. Dacă din analiza documentației primite de la FSVA se ajunge la concluzia că sunt îndeplinite toate condițiile de furnizare a SVA și numărul scurt/codul scurt solicitat este „Liber” în rețeaua furnizorului respectiv, acesta va fi activat pentru furnizarea serviciului respectiv.

4.4.5. Eliberarea resurselor de numerotație

FSVA va solicita, cu respectarea procedurilor interne proprii ale FRCE, închiderea accesului la numerele scurte/codurile scurte asignate, în funcție de necesitățile proprii. FRCE procesează solicitarea și actualizează în sistemele proprii statutul numărului scurt/codului scurt din „Activat” în „Carantină”.

Fac excepție de la aplicarea perioadei de carantină numerele care sunt utilizate pentru furnizarea unor servicii cu caracter temporar (exemplu: serviciile asociate unor activități de marketing), precum și cazurile în care persoana care furnizează efectiv serviciul de conținut dorește ca respectivul SVA să fie furnizat prin intermediul unui alt FSVA, cu acordul FSVA căruia i-a fost asignat anterior numărul /codul scurt.

În perioada de carantină, numărul scurt sau codul scurt respectiv se poate reactiva pentru reînceperea furnizării aceluiași SVA de către aceeași persoană care furnizează efectiv serviciul.

4.4.6. Comunicarea activării și eliberării numerelor și codurilor scurte

ANCOM primește, în baza prevederilor art. 10 alin. (1) din Decizia președintelui ANCOM nr. 377/2013, informații cu privire la FRCE care utilizează numere scurte și coduri scurte, precum și cu privire la numerele și codurile scurte utilizate în fiecare rețea publică de comunicații electronice. Ținând cont de acest fapt, în interesul unei bune colaborări în procesul complex de gestionare armonizată a numerelor scurte și codurilor scurte, ANCOM întocmește o evidență cu FRCE care utilizează numere și coduri scurte și care, prin urmare, au obligații referitoare la gestionarea armonizată a acestora. Această evidență va fi publicată pe pagina de internet a ANCOM și va fi actualizată în urma informațiilor primite de la FRCE.

FRCE care au activat numere sau coduri scurte în vederea furnizării unui SVA/SSR sau care au încetat furnizarea respectivelor servicii prin intermediul acestor resurse de numerotație, vor actualiza permanent evidența numerelor și codurilor scurte utilizate, publicată pe propria pagină de internet, în conformitate cu art. 9 alin. 1 lit. a) din Decizia președintelui ANCOM nr. 377/2013. FRCE pot notifica furnizorii din Lista ANCOM cu privire la activarea numerelor sau codurilor scurte. În cazul încetării utilizării unui număr sau cod scurt într-o rețea, comunicarea noului status trebuie făcută după expirarea perioadei de carantină.

4.4.7. Situații exceptate de la aplicarea procedurii de asignare armonizată

În furnizarea SVA din categoria serviciilor de microplăți pot interveni următoarele cazuri generate de particularitățile de natură tehnică ale rețelei în care acest serviciu este implementat:

- implementarea în rețele diferite, a unor servicii cu tarife diferite, pe același număr/cod într-o rețea și pe numere multiple în altă rețea (de exemplu: într-o rețea pe un număr scurt sunt activate servicii cu tarife de la 1 la 10 euro, iar în altă rețea aceleași servicii sunt activate pe 10 numere aferente fiecărui tarif de la 1 la 10 euro);
- implementarea unui serviciu prin SMS MO pe același număr/cod scurt în toate FRCE și taxare prin SMS MT pe numere/coduri diferite în FRCE diferite.

Se recomandă să se limiteze numărul de nivele tarifare și implicit al resurselor utilizate (max. 5).

5. Protecția utilizatorilor în ceea ce privește utilizarea numerelor scurte/codurilor scurte pentru furnizarea SVA

Furnizarea și dezvoltarea SVA este posibilă numai dacă se creează și se menține un climat de încredere cu privire la utilizarea acestor servicii de către utilizatori. Pentru a evita abuzurile sau fraudele asociate furnizării SVA este necesară implementarea unor mecanisme adecvate de protecție a utilizatorilor în ceea ce privește utilizarea SVA. În acest sens, se impune asigurarea unor informații precise, complete și corecte în toate fazele de promovare și furnizare a serviciilor.

5.1. Informarea utilizatorilor în procesul de promovare a serviciilor

În toate activitățile de promovare a SVA oferite prin intermediul numerelor sau a codurilor scurte sau de informare cu privire la serviciile oferite prin intermediul acestora, ori de câte ori este comunicat numărul sau codul scurt aferent serviciului, se comunică într-un mod clar și fără echivoc și tariful aferent acestuia, cu precizarea modalității de tarifare a apelului sau a mesajelor SMS/MMS.

În cazul în care SVA este accesat prin efectuarea de către utilizator a unui apel vocal se va preciza modalitatea de tarifare, pe apel sau pe minut, cu precizarea duratei minime ce va fi tarifată, dacă este cazul.

În cazul în care SVA este accesat prin trimiterea de către utilizator a mai multor mesaje SMS (ori pentru un anumit conținut plata se face prin trimiterea mai multor SMS-uri), utilizatorii

trebuie să fie informați cu privire la numărul de mesaje ce trebuie transmis și la tariful total al acestora.

În cazul serviciilor furnizate prin SMS/MMS recurente, odată cu informațiile privind modalitatea de abonare la serviciu, utilizatorii vor fi informați asupra naturii serviciului și a faptului că taxarea ulterioară se va realiza fără a mai fi necesare alte acțiuni din partea acestora, la momentul primirii mesajelor SMS/MMS. Pentru serviciile de tip abonament se va comunica perioada și valoarea abonamentului pentru perioada respectiva (din informații ar trebui să rezulte valoarea abonamentului pe timp de o lună). De asemenea, utilizatorii vor fi informați cu privire la frecvența primirii mesajelor care vor fi tarificate și cu privire la mecanismul de dezabonare.

În cazul în care anumite servicii sunt accesibile, prin natura lor, numai în anumite intervale de timp, utilizatorii vor fi informați asupra intervalelor orare în care serviciul poate fi utilizat. În cazul în care posibilitățile tehnice ale FRCE și FSVA permit, accesul în intervalele orare în care serviciul respectiv nu poate fi livrat va fi restricționat sau utilizatorul nu va fi taxat, ori taxarea nu va depăși nivelul tarifului în rețea. Atunci când acest lucru nu este posibil din punct de vedere tehnic, prin contractele încheiate între FRCE și FSVA, vor fi identificate soluții alternative astfel încât utilizatorul să nu fie taxat sau taxarea să nu depășească tariful în rețea.

În cazul în care anumite servicii sunt accesibile numai în anumite rețele publice de comunicații electronice, utilizatorii vor fi informați cu privire la rețelele în care serviciile sunt accesibile.

5.2. Furnizarea de informații cu caracter general

Suplimentar față de informațiile publicate pe pagina proprie de internet, în conformitate cu prevederile art. 9 din Decizia președintelui ANCOM nr. 377/2013, FRCE va oferi utilizatorilor, la cerere, prin intermediul serviciului propriu de relații cu clienții, informații referitoare la tarifele aplicabile apelurilor către numerele interne scurte, la tarifele aplicabile SMS-urilor trimise, atunci când tarifarea se face pe baza SMS-MO, sau la tarifele aplicabile SMS-urilor primite de utilizator ca urmare a unei comenzi trimise de acesta prin SMS la un cod scurt, atunci când tarifarea se face pe baza SMS-MT.

În plus, FRCE fac publice informațiile generale de tarifare inclusiv dacă apelurile efectuate/SMS-urile transmise către numere scurte/coduri scurte se tarifează în mod separat sau sunt incluse în numărul de minute/SMS-uri aferent tipului de abonament.

Utilizatorii vor fi informați cu privire la cerințele tehnice sau parametrii tehnici necesari pentru utilizarea serviciilor dacă este cazul. În cazul în care un serviciu nu este compatibil cu toate tipurile/modelele de terminale mobile (de exemplu, un serviciu de personalizare a telefonului mobil), utilizatorii vor fi informați cu privire la lista de telefoane compatibile. Acolo unde este posibil din punct de vedere tehnic (FSVA cunoaște tipul terminalului utilizatorului), în cazul în care terminalul nu este compatibil cu serviciul respectiv, utilizatorul va fi informat prin intermediul unui SMS-MT gratuit.

Este interzisă inducerea în eroare a utilizatorului în ceea ce privește conținutul real al serviciului, tariful real, inducerea ideii de câștig necondiționat, denaturarea altor caracteristici ale serviciului, cu scopul de a crește traficul într-un mod artificial, abuzând de înțelegerea defectuoasă a caracteristicilor serviciului. Este interzisă promovarea anumitor produse sau servicii ca fiind gratuite, dacă accesul la serviciu sau produs se realizează prin utilizarea unui serviciu cu tarif special.

5.3. Modalități de informare la inițierea și pe parcursul furnizării serviciului

5.3.1. SVA furnizat prin apeluri vocale

În cazul SVA furnizate prin apeluri vocale, înainte de livrarea conținutului, se inserează un mesaj de întâmpinare care informează utilizatorul cu privire la tariful aplicabil și modalitatea de aplicare (pe apel sau pe durata apelului, cu precizarea duratei minime de tarifare în cazul în care aceasta este mai mare de 1 minut). Mesajul de întâmpinare poate fi același în toate rețelele în care se furnizează serviciul sau poate fi personalizat la nivelul fiecăreia dintre ele.

5.3.2. SVA furnizat prin SMS/MMS

Serviciile cu valoare adăugată furnizate prin SMS/MMS sunt oferite ca urmare a unei comenzi inițiate de utilizatori. Comanda se realizează prin urmărirea unei succesiuni de mesaje SMS MO și SMS MT, taxabile, la tarif special sau normal, sau gratuite. În cazul serviciilor comandate online și pentru care tarifarea se realizează prin SMS, inițierea comenzii poate fi realizată prin intermediul unei aplicații web.

Informarea utilizatorilor pe parcursul procesului de comandă se realizează prin intermediul mesajelor SMS MT primite de aceștia. În scopul realizării unei informări adecvate, conținutul minimal al acestor mesaje este prevăzut în prezentul Cod de conduită, la pct. 5.4. Numărul de mesaje schimbate în cursul procesului de comandă poate fi mai mare și conținutul poate fi mai

extins, în condițiile în care este respectată schema minimă precizată. Această obligație de informare se aplică doar pentru SVA cu tarif mai mare decât tariful normal în rețea.

În cazul serviciilor cu tarifare recurentă, informarea utilizatorilor prin intermediul mesajelor SMS MT se realizează atât pe parcursul procesului de comandă a serviciilor, cât și în întreg intervalul în care serviciul este activ.

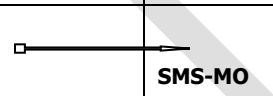

În cazul în care pentru mesajele SMS-MT transmise în cursul furnizării SVA sunt folosite, ca identificator (CLI), alte caractere alfanumerice decât codurile scurte (de exemplu denumirea comercială a serviciului sau denumirea unei firme care se promovează prin intermediul serviciului), FRCE trebuie să ofere utilizatorilor finali, la cererea acestora, informații cu privire la expeditorul mesajului SMS-MT respectiv (denumirea FSVA sau faptul că mesajul a fost trimis chiar de către FRCE).

5.4. Procesul de comandă și de dezactivare a SVA furnizate prin SMS/MMS

5.4.1. Comanda serviciilor cu tarifare unică

a) Comanda directă: utilizatorul inițiază procesul de comandă prin trimiterea la un număr /cod scurt a unui mesaj SMS MO, conținând un cuvânt cheie sau un cod. În urma SMS MO inițial, serviciul va fi furnizat direct. Comanda directă poate fi utilizată doar pentru serviciile cu un tarif mai mic de 3 euro, serviciile caritabile (donații) sau serviciile la care cuvântul-cheie este un cod unic generat de o aplicație web.





Schema de realizare a serviciului cu comandă directă:

Utilizator	Mesaj	FSVA	Conținut mesaj
	 SMS-MO		Cuvântul cheie sau codul corect.
	 SMS-MT		Informații cu privire la furnizarea serviciului solicitat: <ul style="list-style-type: none"> • detaliile serviciului (ex. confirmarea serviciului, perioada de furnizare, modalitate de acces serviciu, cod acces continut); • tariful serviciului furnizat • alte informații, dacă este cazul (de ex., numărul de telefon la care poate obține informații despre serviciu).

Notă: Pot exista tipuri de servicii pentru care nu se transmite SMS-MT (ex.: Televoting)





b) Comanda în doi pași (double opt-in): utilizatorul inițiază procesul de comandă prin trimiterea la un cod/numar scurt a unui mesaj SMS MO și primește ca răspuns un SMS MT gratuit prin care este informat cu privire la tariful asociat serviciului, modalitatea de continuare a procesului de comandă și opțional, alte informații considerate a fi utile pentru furnizarea adecvată a serviciului. Furnizarea serviciului și aplicarea tarifului aferent serviciului se va realiza doar dacă utilizatorul confirmă comanda prin intermediul unui nou SMS MO, urmând ca acesta să primească drept răspuns un SMS MT prin care este informat cu privire la tariful asociat serviciului și detalii despre furnizarea efectivă a acestuia.

Schema de realizare a serviciului cu comandă în doi pași:

Utilizator	Mesaj	FSVA	Conținut mesaj
	SMS-MO		Cuvântul cheie sau codul corect
	SMS-MT		Utilizatorului i se solicită confirmarea faptului că a solicitat serviciul și este informat cu privire la: <ul style="list-style-type: none"> • codul/numărul scurt la care trebuie să trimită confirmarea • conținutul mesajului de confirmare • tariful serviciului solicitat • alte informații, dacă este cazul (de ex., numărul de telefon la care poate obține informații despre serviciu).
	SMS-MO		Mesajul de confirmare având conținutul corect
	SMS-MT		Informații cu privire la furnizarea serviciului solicitat: <ul style="list-style-type: none"> • detaliile serviciului (ex. confirmarea serviciului, perioada de furnizare, modalitate de acces serviciu, cod acces conținut): • tariful serviciului furnizat • alte informații, dacă este cazul (de ex., numărul de telefon la care poate obține informații despre serviciu)

c) Comanda inițiată online: utilizatorul inițiază procesul de comandă prin introducerea pe o pagină web a numărului de telefon la care se va efectua taxarea SVA. În urma acestei acțiuni, utilizatorul primește un SMS MT gratuit prin care este informat cu privire la faptul că a inițiat o comandă online, tariful asociat serviciului, modalitatea de continuare (confirmare) a procesului de comandă, inclusiv codul/numarul scurt utilizat și opțional, alte informații considerate a fi utile pentru furnizarea adecvată a serviciului. Furnizarea serviciului și aplicarea tarifului aferent serviciului se va realiza doar dacă utilizatorul confirmă comanda prin intermediul unui SMS MO, urmând ca acesta să primească drept răspuns un SMS MT prin care este informat cu privire la tariful asociat serviciului și detalii despre furnizarea efectivă a acestuia.




Schema de realizare a serviciului cu comandă inițiată on line:




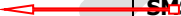
Utilizator	Mesaj	FSVA	Conținut mesaj
	ONLINE		Numărul MSISDN
	SMS-MT		Utilizatorului i se comunică faptului că a solicitat serviciul și este informat cu privire la: <ul style="list-style-type: none"> • codul/numărul scurt la care trebuie să trimită confirmarea • conținutul mesajului de confirmare • tariful serviciului solicitat • alte informații, dacă este cazul (de ex., numărul de telefon la care poate obține informații despre serviciu).
	SMS-MO		Mesajul de confirmare având conținutul corect
	SMS-MT		Informații cu privire la furnizarea serviciului solicitat: <ul style="list-style-type: none"> • detaliile serviciului (ex. confirmarea serviciului, perioada de furnizare, modalitate de acces serviciu, cod acces conținut): • tariful serviciului furnizat • alte informații, dacă este cazul (de ex., numărul de telefon la care poate obține informații despre serviciu).

5.4.2. Comanda serviciilor cu tarificare recurentă

În cazul acestui tip de servicii, finalizarea de către utilizator a procesului de comandă reprezintă acordul acestuia de a se abona la un anumit serviciu, care va genera costuri pe toată durata în care acest serviciu este activ. Momentele de livrare a serviciului și de tarifare a utilizatorului pot avea o frecvență prestabilită (de exemplu zilnic, săptămânal sau lunar) sau pot fi determinate de anumite evenimente (spre exemplu, primirea de rezultate sportive sau alerte referitoare la anumite evenimente), nemaifiind nevoie de nicio acțiune de comandă ulterioară din partea utilizatorului. Din acest motiv, pe parcursul procesului de comandă utilizatorii trebuie să fie informați gratuit prin intermediul mesajelor SMS MT în mod clar asupra naturii serviciului și asupra caracterului acestuia de serviciu cu tarifare recurentă (abonament), indicându-se tariful asociat serviciului, modalitatea de dezabonare, modalitatea de livrare efectivă. În orice mesaj SMS MT primit pe perioada în care serviciul cu tarifare recurentă este activ trebuie precizat și un cuvânt cheie care poate fi folosit pentru dezabonarea de la serviciu, alături de numărul scurt/codul scurt unde acesta trebuie trimis. Mesajele SMS MT trimise utilizatorilor ca parte a serviciilor cu tarifare recurentă trebuie să conțină elemente de identificare a furnizorului serviciului.


Schema de realizare a serviciului cu tarifare recurentă:


Utilizator	Mesaj	FSVA	Conținut mesaj
	SMS-MO		Cuvântul cheie sau codul trimis de către utilizator este corect
	SMS-MT		Utilizatorului i se solicită confirmarea faptului că a solicitat serviciul și este informat cu privire la: <ul style="list-style-type: none"> • faptul că mesajul de confirmare are drept urmare abonarea la un anumit serviciu • numărul/codul scurt la care trebuie să trimită confirmarea • conținutul mesajului de confirmare • tariful serviciului la care se abonează • alte informații, dacă este cazul (de ex., numărul de telefon la care poate obține informații despre serviciu).
	SMS-MO		Conținutul mesajului de confirmare este corect

	SMS-MT		<p>Informații cu privire la faptul că s-a abonat la un anumit serviciu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • serviciul la care s-a abonat • tariful serviciului • detaliile serviciului (ex. perioada derecurență, perioada de furnizare modalitate de acces la serviciu, cod acces conținut) • modalitatea de dezabonare (cuvânt cheie, numărul scurt/codul scurt la care trebuie trimis) • alte informații, dacă este cazul (de ex., numărul de telefon la care poate obține informații despre serviciu).
	SMS-MT		<p>Utilizatorul este informat cu privire la furnizarea serviciului solicitat și i se comunică:</p> <ul style="list-style-type: none"> • serviciul pe care l-a primit (la care s-a abonat) • tariful mesajului curent • detaliile serviciului (ex. perioada de furnizare, modalitate de acces la serviciu, cod acces conținut) • modalitatea de dezabonare (cuvânt cheie, codul la care trebuie trimis) • alte informații, dacă este cazul (de ex., numărul de telefon la care poate obține informații despre serviciu).
...			
...			
	SMS-MO		Conținutul mesajului de dezabonare este corect
	SMS-MT		Utilizatorul este informat gratuit cu privire la faptul că s-a dezabonat de la un anumit serviciu și opțional, i se pot comunica alte informații (de ex., numărul de telefon la care poate obține informații despre serviciu).

5.4.3. Informarea utilizatorilor în cazul unor comenzi eronate (Excepții)

În cazul în care procesul de comandă include transmiterea de cuvinte-cheie, atunci când conținutul mesajelor SMS–MO nu reprezintă cuvinte cheie corecte, utilizatorii vor fi informați prin SMS MT de răspuns gratuite.

Utilizator	Mesaj	FSVA	Conținut mesaj
	SMS-MO		Cuvântul cheie sau codul trimis de către utilizator este incorect

			Utilizatorul este informat cu privire la:
			<ul style="list-style-type: none"> • faptul că cererea a fost incorect formulată • cuvântul/cuvintele cheie corecte (opțional) • codul scurt la care trebuie să retrimite mesajul (opțional) • numărul de telefon la care poate obține informații despre serviciu și tariful apelului către numărul respectiv
			SMS-MT

5.4.4. Dezactivarea serviciilor recurente

Pentru toate codurile/numerele scurte prin intermediul cărora sunt furnizate servicii cu tarificatione recurentă se va implementa un mecanism de dezabonare, prin care utilizatorul poate cere în orice moment încheierea furnizării serviciului. Acest mecanism de dezabonare constă în trimiterea de către utilizator, prin SMS cu tarif normal în rețea sau gratuit, a unui cuvânt-cheie, prin care utilizatorul își manifestă dorința de încetare imediată a furnizării serviciului respectiv.

În acest sens, se va utiliza cel puțin cuvântul-cheie „STOP” (nu se va ține cont de tipul caracterelor utilizate – minuscule sau majuscule). Dacă la un cod/număr scurt se pot comanda mai multe servicii, va fi utilizată formula „STOP x”, unde x este un cuvânt-cheie asociat fiecărui serviciu.

După trimiterea corectă de către utilizator a cuvântului-cheie se va realiza în mod automat dezabonarea utilizatorului respectiv, iar acesta va primi un mesaj gratuit de confirmare a dezabonării.

5.5. Informarea utilizatorilor prin intermediul facturii

În vederea informării utilizatorilor cu privire la consumul de servicii cu valoare adăugată oferite prin intermediul numerelor și codurilor scurte, în factura detaliată emisă de FRCE abonaților, trebuie să existe cel puțin următoarele informații, pentru fiecare SVA utilizat:

a) numărul scurt tarifabil accesat de utilizator sau codul scurt la care a inițiat furnizarea unui serviciu oferit prin SMS;

b) informații referitoare la tipul serviciilor (ex: categoria de serviciu conform clasificării interne FRCE) - opțional;

c) data și ora la care s-a realizat apelul sau la care a fost trimis mesajul SMS MO prin care s-a inițiat furnizarea serviciului;

d) tariful aplicat pentru fiecare apel sau SMS.

6. Măsuri referitoare la protecția minorilor

Furnizarea SVA, în special cele destinate adulților, se va realiza într-un mod cât mai responsabil astfel încât să se asigure protecția minorilor. În acest sens se vor avea în vedere următoarele:

Decizia președintelui ANCOM nr. 377/2013 prevede că furnizarea unor servicii destinate adulților prin intermediul numerelor naționale scurte interne este permisă numai în subdomeniul 1t=15. Această măsură are ca scop facilitarea, din punct de vedere tehnic, a blocării accesului la aceste servicii pentru utilizatorii care solicită acest lucru, fără a afecta accesul la serviciile furnizate prin intermediul numerelor scurte din celelalte subdomenii. De asemenea, utilizarea unui singur subdomeniu pentru serviciile destinate adulților constituie o modalitate de informare a utilizatorilor cu privire la tipurile de servicii care ar putea fi accesate prin intermediul respectivului format de numere.

FRCE vor depune toate diligențele, eventual prin stabilirea unor clauze, în contractul comercial încheiat cu FSVA, pentru a se asigura ca FSVA respecta legislația în vigoare privind prestarea serviciilor destinate adulților.

În cazul serviciilor furnizate vocal, adresate adulților, mesajul inserat înainte de furnizarea serviciului va cuprinde și informarea cu privire la caracterul serviciului respectiv și la limita minimă de vârstă.

În cazul în care un terminal mobil este destinat a fi utilizat de către un minor, în măsura în care există posibilitatea tehnică, FRCE vor oferi facilități prin care părinții să poată controla sau interzice accesul la serviciile destinate adulților.

În situația în care FRCE vor implementa în propria rețea servicii destinate minorilor se vor avea în vedere prevederile legale în vigoare în domeniul protecției minorilor.

7. Măsuri referitoare la blocarea accesului la serviciu

FRCE care furnizează sau implementează SVA în propria rețea, oferă utilizatorului la cerere posibilitatea de blocare a accesului la SVA (de exemplu, restricționarea cu parolă), în funcție de posibilitățile tehnice ale echipamentelor, fie prin blocarea accesului la subdomenii de numere identificate prin primele 2 cifre, fie prin blocarea accesului la toate numerele scurte utilizate pentru SVA.

În situația în care nu se pot implementa din motive tehnice măsurile de blocare menționate anterior, FRCE va coopera cu FSVA în vederea implementării unor mecanisme prin care se va bloca din oficiu accesul utilizatorilor la servicii la depășirea unor praguri tarifare. Pragurile tarifare se vor stabili pentru perioade de o zi și cumulat pentru perioade de o lună, fie pentru serviciile furnizate prin intermediul unui singur număr, fie pentru serviciile furnizate de către același FSVA.

La depășirea limitei tarifare utilizatorul este informat referitor la acest fapt. În situația în care utilizatorul continuă să efectueze apeluri sau să trimită SMS-MO, FRCE poate bloca accesul abonatului, în funcție de posibilitățile tehnice, fie la domeniile de numere sau coduri scurte destinate SVA, fie la toate serviciile de voce și/sau SMS, cu excepția accesului la serviciile de urgență, cu condiția existenței unor clauze în acest sens în contractul încheiat cu utilizatorul final.

Suplimentar, în cazul serviciilor de voce FRCE pot stabili anumite durate maxime/tarife maxime pe apel, procedând la întreruperea convorbirilor care depășesc limitele stabilite.

În cazul serviciilor de tip SMS-MT la atingerea limitei tarifare se va întrerupe transmiterea de SMS MT către utilizator.

Prin excepție, FRCE de comun acord cu FSVA poate să decidă să nu blocheze accesul utilizatorului la servicii sau transmiterea de SMS MT, dacă există acordul utilizatorului cu privire la accesul la serviciu peste limita stabilită.

Fiecare FRCE face publică modalitatea de blocare a apelurilor și limitele de tarifare aplicabile pe propria pagină de internet și prin serviciile de relații cu clienții.

8. Grafic de migrare a serviciilor furnizate pe alte numere /coduri scurte decât cele prevăzute în reglementările ANCOM

Începând cu data intrării în vigoare a prezentului Cod de conduită, FRCE nu mai alocă, pentru furnizarea SVA în nume propriu sau de către FSVA alte coduri scurte decât cele prevăzute în Anexă. Această prevedere se aplică inclusiv serviciilor la care accesul se realizează pe baza unor aplicații incluse în SIM (ex. GSM Tool Kit) pentru SIM-urile comercializate către clienți după data intrării în vigoare a Codului de conduită. Pentru SIM-urile pentru care alocarea codurilor scurte s-a realizat anterior acestui moment, respectivele coduri scurte vor putea fi utilizate în continuare, în formatul existent, cu respectarea prevederilor Codului de Conduită și

ale Deciziei președintelui ANCOM nr. 377/2013, până la implementarea în rețeaua FRCE a soluțiilor tehnice ce permit înlocuirea respectivelor coduri scurte.

FRCE analizează și stabilesc, în termen de 12 luni de la data intrării în vigoare a Codului de conduită, numerele/codurile scurte active la acest moment care urmează a fi migrate conform art. 14 alin. (3) din Decizia președintelui ANCOM nr. 377/2013, noile numere/coduri scurte ce urmează a fi utilizate pentru migrarea SVA furnizate de FRCE sau implementate în rețeaua acestuia, precum și graficul de migrare a acestora.

Graficul și condițiile de migrare, stabilite de FRCE în acord cu eventualii FSVA, trebuie:

- să respecte procedura de armonizare prevăzută de Codul de conduită;
- să asigure migrarea efectivă a SVA, furnizate în propria rețea, în termen de cel mult 3 ani de la data intrării în vigoare a Deciziei președintelui ANCOM nr. 377/2013.

Pentru asigurarea continuității furnizării serviciilor, graficul de migrare poate să prevadă o perioadă în care serviciul va fi furnizat atât prin intermediul resurselor utilizate în prezent cât și prin intermediul noilor resurse.

Se va evita, pe cât este posibil, promovarea numerelor/codurilor scurte care urmează a fi schimbate, acestea fiind înlocuite cu numerele/codurile noi.

Lista codurilor scurte SMS/MMS

Subdomeniu /domeniu	Formatul codului scurt SMS/MMS	Utilizare	Tarif
2t t=2,3,4	2tvxy	Servicii conținut premium (SMS MT, utilizare netransparentă pentru utilizator)	
2t t=7, 8	2tvx(y)	servicii marketing/SSR	Tarif normal/mai mic în rețea
3t t=2,7,8	3tvx(y)	servicii marketing/SSR	Tarif normal/mai mic în rețea
7t t≠5	7tvx(y)	microplăți	
7t t=5	7tvx(y)	microplăți pentru servicii dedicate adulților	
8t t=0,1,2	8tvx(y)	Servicii conținut premium	
8t t=7	8tvx(y)	Servicii caritabile	