

## **DREPTURILE DUMNEAVOASTRĂ DE INFORMARE în calitate de utilizator de servicii de telefonie**

**Aveți anumite drepturi de informare garantate prin lege în relația cu [denumirea furnizorului].**

**Aveți dreptul să cereți și să obțineți gratuit înainte de semnarea contractului o copie a Contractului-cadru și a Condițiilor generale de furnizare a serviciului. La fel și înainte de cumpărarea cartelei preplătite, când puteți să cereți și să primiți gratuit Condițiile generale de furnizare a serviciului.**

**Trebuie să vi se spună sau, la cerere, să vi se dea în scris, înainte de semnarea contractului trei informații importante:**

- **planul tarifar ales, inclusiv valoarea lui pentru toată durata contractului, cu serviciile incluse – abonament lunar (cu minute/credit incluse/inclus), extraopțiuni, conectare/instalare etc., plus telefon (dacă e cazul), cu toate taxele incluse;**
- **ce tarife se aplică și în ce condiții se folosesc minutele incluse sau creditul inclus;**
- **durata minimă a contractului și taxele pe care trebuie să le plătiți dacă renunțați la contract înainte de termen.**

**Fiți atenți atunci când semnați contractul! Verificați mai ales următoarele:**

1. ce tarife se aplică și în ce condiții;
2. în cât timp veți fi conectat;
3. cum puteți anunța o defecțiune și în ce termen se remediază;
4. taxele pe care trebuie să le plătiți dacă renunțați la contract înainte de termen;
5. în ce condiții vi se poate suspenda serviciul;
6. la ce despăgubiri aveți dreptul dacă [denumirea furnizorului] nu respectă contractul;
7. penalitățile pe care trebuie să le plătiți dacă nu respectați contractul (de exemplu, dacă nu plătiți factura la termen).

**[denumirea furnizorului] trebuie să vă ofere, la semnarea contractului, un exemplar tipărit al Procedurii de soluționare a reclamațiilor.**

**Dacă oricare dintre aceste drepturi la informare vă este încălcat, vă puteți adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM).**

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații  
Str. Delea Nouă nr. 2, Sector 3, 030925 București, România  
Număr gratuit: 0800 855 855  
Telefon: 0372 845 845. Fax: 0372 845 402  
E-mail: [ancom@ancom.org.ro](mailto:ancom@ancom.org.ro) Website: [www.ancom.org.ro](http://www.ancom.org.ro)