

În temeiul dispozițiilor art. 3 lit. b) pct. 3 și 4, art. 6 alin. (2) lit. a), c), d¹) și e), art. 10 alin. (1) pct. 1 și alin. (2) pct. 5, 10 și 29, art. 11 alin. (1) și art. 12 alin. (1) și (3) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009 privind înființarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, aprobată prin Legea nr. 113/2010, cu modificările și completările ulterioare, ale art. 40, art. 41 alin. (3) lit. a), art. 50² alin. (1), art. 50¹⁰ alin. (3) și (4), art. 59¹¹ alin. (6), art. 60 alin. (1)-(6) și (8), art. 63 alin. (1), art. 70 alin. (15) și (16), art. 75² alin. (6) și art. 84 alin. (3) lit. a) și alin. (4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată, cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare, precum și ale art. 6 alin. (3) din Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, cu modificările și completările ulterioare,

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

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU ADMINISTRARE ȘI REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII

emite prezenta:

DECIZIE privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali și alte măsuri pentru protecția acestora

CAPITOLUL I

Dispoziții generale

Art. 1 - (1) Prezenta decizie are ca obiect stabilirea obligațiilor în sarcina furnizorilor de servicii de acces la internet, de servicii de comunicații de voce, SMS și MMS, precum și de servicii de transmisie utilizate pentru transmisia serviciilor media audiovizuale, referitoare la:

a) informațiile care trebuie puse la dispoziția publicului și modalitățile în care se pun la dispoziția utilizatorilor finali aceste informații pentru a decide în cunoștință de cauză;

b) informațiile minime care trebuie incluse în facturile detaliate emise utilizatorilor;

c) formatul și modalitățile de transmitere a notificării privind intenția furnizorilor de a modifica unilateral contractul;

d) despăgubirile aplicabile în cazul nerespectării obligațiilor referitoare la transferul de la un furnizor de servicii de acces la internet la puncte fixe la altul și al nerespectării programărilor stabilite în vederea instalării, respectiv remedierii și restabilirii serviciului de acces la internet la puncte fixe în cadrul procesului de transfer.

(2) Prevederile prezentei decizii nu se aplică serviciilor de acces la internet furnizate publicului larg prin intermediul rețelelor locale cu acces pe suport radio (RLAN).

(3) Prevederile prezentei decizii nu se aplică serviciilor de transmisie utilizate pentru furnizarea de servicii între dispozitive, cu excepția prevederilor art. 13 și a Anexei nr. 3.

Art. 2. - (1) În înțelesul prezentei decizii, prin ofertă comercială se înțelege ansamblul ofertelor privind furnizarea serviciilor menționate la art. 1 alin. (1), cu excepția ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe.

(2) În cuprinsul prezentei decizii sunt, de asemenea, aplicabile definițiile relevante prevăzute la art. 4 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare.

CAPITOLUL II

Informarea prin mijloacele proprii ale furnizorilor

Art. 3. - (1) Oferta comercială a furnizorilor prevăzuți la art. 1 alin. (1) va conține cel puțin informațiile prevăzute la art. 5 alin. (3) și (4) și în Anexa nr. 1, puse la dispoziția publicului în condițiile prevăzute de prezenta decizie.

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

Art. 4. - (1) Informațiile pe care furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) au obligația să le pună la dispoziția publicului potrivit prevederilor prezentului capitol trebuie să fie accesibile, detaliate, corecte, inteligibile, relevante și prezentate într-o modalitate care să permită utilizatorilor parcurgerea cu ușurință a acestora. Informațiile vor fi actualizate ori de câte ori intervine modificarea lor, precizându-se data ultimei actualizări.

(2) Fără a aduce atingere prevederilor alin. (1), informațiile pe care furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) au obligația de a le pune la dispoziția publicului potrivit prezentei decizii trebuie să fie redactate cu caractere lizibile, iar culoarea fontului utilizat trebuie să contrasteze cu cea a fondului.

Art. 5. - (1) Furnizorii de la art. 1 alin. (1) care au raportat, conform legislației secundare emise de către Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de rețele publice de comunicații electronice sau de servicii de comunicații electronice destinate publicului, un număr de cel puțin 1.000 de abonați/conexiuni pentru oricare dintre serviciile prevăzute la art. 1 alin. (1) au obligația de a crea o pagină proprie de internet.

(2) Furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) care dețin o pagină proprie de internet au obligația de a publica în cadrul secțiunii sau, după caz, secțiunilor dedicate planurilor tarifare de pe propria pagină de internet, toate planurile tarifare existente în oferta comercială care pot fi contractate de utilizatorii finali.

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

a) denumirea și caracteristicile fiecărui plan tarifar, cu menționarea, cel puțin, a serviciilor de comunicații electronice prevăzute la art. 1 alin. (1), a tehnologiei de furnizare și a creditului sau a resurselor (numărul de minute, SMS-uri, volum de trafic de date, număr minim de canale transmise etc.) incluse în planul tarifar respectiv, a echipamentului inclus, precum și a extraopțiunilor și a condițiilor de utilizare sau valabilitate a acestora, dacă este cazul;

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

echipamentului și, după caz, bonusurile și reducerile incluse în acel plan tarifar, cu precizarea perioadei pentru care se aplică;

c) în cazul serviciilor de acces la internet, de comunicații de voce, SMS și MMS, furnizate la puncte mobile, pentru care plata se realizează în avans, cartelele valorice de reîncărcare disponibile, valoarea și valabilitatea creditului corespunzător fiecăreia, precum și modalitățile de reînnoire a creditului și efectele reînnoirii acestuia asupra valabilității cartelei, în funcție de valorile reîncărcate și de modalitățile de reîncărcare, dacă este cazul;

d) în cazul serviciilor de acces la internet, valorile parametrilor de calitate tehnici (viteza minimă de transfer al datelor, viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, viteza maximă de transfer al datelor, viteza promovată de transfer al datelor, pentru serviciile de acces la internet prin rețele fixe, respectiv viteza maximă estimată de transfer al datelor și viteza promovată de transfer al datelor, pentru serviciile de acces la internet prin rețele mobile) și, în măsura în care sunt oferite, nivelurile minime pentru parametri, precum întârzierea de transfer al pachetelor de date, variația întârzierii de transfer al pachetelor de date și pierderea pachetelor de date; în cazul celorlalte servicii prevăzute la art. 1 alin. (1), informațiile privind eventualele niveluri minime de calitate a serviciului, în măsura în care acestea sunt oferite, se vor referi cel puțin la timpul necesar pentru conectarea apelului, probabilitatea de eșec în conectarea apelului și întârzieri în semnalizarea apelului, în conformitate cu Anexa nr. 1 la Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare, iar, în cazul în care nu se oferă niveluri minime de calitate a serviciului, se face o declarație în acest sens;

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

f) precizarea dacă există limitări, blocări sau tratamente preferențiale aplicate anumitor tipuri de trafic sau accesului ori utilizării anumitor servicii, aplicații sau conținut, acolo unde astfel de practici sunt permise de lege; în cazul în care există astfel de practici, un link direct, cu o denumire sugestivă, către informațiile prevăzute la pct. 14 din Anexa nr. 1 lit. A pct. II;

g) perioada minimă contractuală pentru planul tarifar descris sau, dacă nu există o durată contractuală minimă, se va preciza acest lucru.

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

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

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

(5) Informațiile menționate la alin. (3) vor fi completate, pentru fiecare plan tarifar, în același loc sau la cel mult un click distanță, cu o denumire sugestivă, cu informațiile menționate în Anexa nr. 1 lit. A, grupate în cuprinsul unei singure secțiuni.

(6) Furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) care au raportat, conform prevederilor legislației secundare emise de ANCOM privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de rețele publice de comunicații electronice sau de servicii de comunicații electronice destinate publicului, un număr mai mic de 1.000 de abonați/conexiuni pentru oricare dintre serviciile prevăzute la art. 1 alin. (1) și care nu au pagină proprie de internet vor pune la dispoziția publicului, la cerere, informațiile prevăzute la alin. (3) și (4) și din Anexa nr. 1, în mod alternativ, în format tipărit, sau, dacă utilizatorul este de acord, pe alt suport durabil sau prin intermediul oricărei platforme care să asigure posibilitatea de a vizualiza și/sau descărca cu ușurință documente care conțin informațiile menționate anterior.

Art. 6. - Fără a aduce atingere dispozițiilor art. 5, furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) care au pagini proprii de internet au obligația de a pune la dispoziția utilizatorilor finali pe aceste pagini, într-un loc ușor accesibil și într-un mod vizibil și structurat, informațiile menționate în cuprinsul Anexei nr. 1 lit. B.

Art. 7. - Punerea la dispoziția publicului a informațiilor prevăzute la art. 5 alin. (3) și (4) și în Anexa nr. 1 de către furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) se va realiza, cumulativ, și prin următoarele mijloace:

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

b) furnizarea, la cerere, a unor informații punctuale solicitate de o persoană interesată de ofertele de servicii de comunicații electronice destinate publicului, prin intermediul serviciului de relații cu clienții, disponibil cel puțin 56 de ore pe săptămână la un număr de telefon indicat de furnizor, care să asigure, în subsidiar, și posibilitatea de a intra în contact cu un operator uman.

Art. 8. - (1) Furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) care au pagini proprii de internet au obligația de a afișa pe pagina principală a propriului site, la loc ușor vizibil și accesibil, un link direct, cu o denumire sugestivă, către contractul standard și condițiile de furnizare a serviciilor.

(2) Furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) au obligația să remită oricărei persoane, la cerere, în mod gratuit, în formă tipărită sau, dacă utilizatorul este de acord, pe suport durabil, o copie a contractului standard și a condițiilor de furnizare a serviciilor.

(3) Furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) au obligația să remită abonaților, la cerere, în mod gratuit, o copie a contractului încheiat și aplicabil la data formulării cererii.

(4) Furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) care au pagini proprii de internet au obligația de a afișa pe pagina principală a propriului site, la loc vizibil și accesibil, un link direct, cu o denumire sugestivă, către informațiile referitoare la identitatea comerciantului, cum ar fi denumirea sa, adresa geografică la care este stabilit și datele de contact (telefon și, dacă există, o modalitate de contact în mediu online/electronic/digital) ale serviciului de relații cu clienții și ale serviciului care oferă asistență tehnică, condițiile de utilizare (program, limite de apelare), precum și tarifele asociate, dacă este cazul.

Art. 9. - (1) Furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) care au pagini proprii de internet au obligația de a realiza și de a menține pe propria pagină, într-un loc ușor accesibil și cu o denumire sugestivă, o arhivă cu planurile tarifare care nu mai fac parte din oferta comercială, dar care încă sunt utilizate de abonați, cu indicarea perioadei de valabilitate a acestora și a informațiilor prevăzute în Anexa nr. 2.

(2) Furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) care au pagini proprii de internet au obligația de a realiza și de a menține pe propria pagină, într-o secțiune distinctă de aceea unde se regăsesc contractul standard și condițiile de furnizare a serviciilor în vigoare, o arhivă, cu o denumire sugestivă, care să conțină contractele standard și condițiile de furnizare a serviciilor care nu mai sunt în vigoare, cu indicarea perioadei de valabilitate a acestora.

(3) Furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) care nu au pagini proprii de internet au obligația de a oferi pe hârtie sau, dacă utilizatorul final este de acord, pe suport durabil, informațiile menționate la alin. (1) și (2), în urma formulării unei cereri justificate și rezonabile din partea utilizatorului final.

Art. 10. - (1) Furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) care au pagini proprii de internet au obligația de a crea, într-un loc ușor accesibil, o secțiune pe pagina proprie prin intermediul căreia să detalieze acoperirea geografică, respectiv, acolo unde este cazul, cel puțin acoperirea de tip *outdoor* a serviciilor de comunicații electronice destinate publicului pe care le furnizează,

pe categorii de servicii și de tehnologii utilizate, cu precizarea localităților unde există acoperire și a modalității de stabilire a acoperirii de tip *outdoor*.

(2) Furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) care au pagini proprii de internet au obligația de a crea, într-un loc ușor accesibil, o secțiune dedicată informării despre posibilitatea de a accesa gratuit, prin intermediul apelurilor ori al altor comunicații de urgență, serviciile de urgență, prin utilizarea numărului european unic de urgență 112, condițiile în care este furnizată localizarea utilizatorilor finali către Serviciul de urgență 112, precum și orice limitări privind accesul la serviciile de urgență sau la informația de localizare; în cazul utilizatorilor finali cu dizabilități, informațiile sunt puse la dispoziția acestora într-un format accesibil și relevant, adaptat diferitelor tipuri de dizabilități, în conformitate cu prevederile legislației secundare privind protecția utilizatorilor finali cu dizabilități, emise de ANCOM.

(3) Informarea prin intermediul secțiunii dedicate prevăzute la alin. (2) se va realiza atât în limba română, cât și cel puțin într-o limbă de circulație internațională.

Art. 11. - (1) Furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) au obligația de a pune la dispoziția publicului „Politica privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali”, denumită în continuare Politica, în mod cumulativ, prin următoarele mijloace:

a) furnizarea în mod gratuit, la cerere, în toate spațiile comerciale ale furnizorilor prevăzuți la art. 1 alin. (1) și ale partenerilor autorizați, a unui exemplar tipărit al Politicii;

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

(2) Politica va cuprinde cel puțin următoarele informații:

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

b) programul de lucru pentru primirea și înregistrarea reclamațiilor;

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

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

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

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

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

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

Art. 12. - Informațiile prevăzute la art. 5-11 sunt puse la dispoziția utilizatorilor finali cu dizabilități, într-un format accesibil și relevant, adaptat diferitelor tipuri de dizabilități, în conformitate cu prevederile legislației secundare privind protecția utilizatorilor finali cu dizabilități, emise de ANCOM.

Art. 13. - (1) Notificarea prin care furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, cu excepția furnizorilor de servicii de comunicații interpersonale care nu

se bazează pe numere, informează abonații despre intenția de a modifica unilateral contractul având ca obiect furnizarea de servicii de comunicații electronice destinate publicului trebuie să fie redactată cu caractere lizibile.

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

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

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

(5) Notificarea va fi transmisă abonaților în format letric, prin transmiterea unei scrisori, sau în format electronic, prin SMS, mesaj la adresa de poștă electronică ori prin contul de client însoțit de un SMS și/sau mesaj la adresa de poștă electronică de avertizare cu privire la transmiterea notificării. În cazul serviciilor furnizate pe bază de abonament, la momentul încheierii contractului, utilizatorul optează, prin intermediul unei clauze contractuale, cu privire la transmiterea notificării în format letric sau electronic. Opțiunea exprimată poate fi modificată prin acordul părților pe parcursul derulării contractului.

(6) În cazul în care notificarea este transmisă abonaților pe suport de hârtie, dimensiunea suportului hârtie trebuie să fie cel puțin egală cu standardul A4, cu caractere de cel puțin 12p, iar notificarea trebuie să fie separată de orice alt document.

(7) În cazul în care notificarea este transmisă prin poștă electronică sau prin contul de client, fișierul electronic care conține notificarea trebuie să fie separat de orice alt fișier electronic și să poarte o denumire sugestivă. Totodată, subiectul mesajului transmis prin intermediul poștei electronice sau al mesajului de avertizare care însoțește punerea la dispoziție a notificării în contul de client trebuie să reflecte, în mod clar, faptul că este vorba despre o modificare unilaterală a contractului.

(8) În cazul în care notificarea comunicată utilizatorilor prin SMS conține un link ce face trimitere către un document de pe pagina de internet proprie a furnizorilor menționați la alin. (1), aceasta trebuie să respecte, cumulativ, următoarele cerințe:

a) textul notificării trebuie să includă cel puțin informația referitoare la intenția modificării unilaterale a contractului și, totodată, să indice principalele elemente care fac obiectul modificării;

b) documentul la care face trimitere link-ul menționat în SMS trebuie să fie un fișier cu extensia .pdf și să fie datat și validat prin semnătura electronică calificată a unui reprezentant al furnizorului; acest document nu va putea fi modificat ulterior fără înștiințarea abonatului și va putea fi accesat/descărcat cel puțin pe durata de valabilitate a modificărilor propuse prin notificare.

(9) Furnizorul este obligat să pună la dispoziția utilizatorilor finali următoarele modalități de denunțare a contractului ca urmare a primirii notificării: apel telefonic la numărul indicat în notificare, scrisoare transmisă la adresa indicată în notificare, o modalitate de contact în mediu online/electronic/digital indicată în notificare care să asigure și să transmită dovada înregistrării solicitării, denunțare scrisă depusă în orice unitate în care furnizorul își desfășoară activitatea în permanență sau în mod obișnuit, cerere de portare/transfer formulată în termen de 30 de zile de la data comunicării notificării.

Art. 14. – (1) Furnizorii de servicii de acces la internet și de servicii de comunicații de voce, SMS și MMS sunt obligați să informeze consumatorii cu privire la atingerea unui cost în valoare de 50 EUR sau 250 RON, fără TVA, care excedează valorii abonamentului, calculat fără luarea în considerare a costurilor înregistrate cu accesarea serviciilor cu valoare adăugată.

(2) Consumatorii pot renunța, în mod expres, la informarea prevăzută la alin. (1).

(3) Furnizorii menționați la alin. (1) pot decide includerea în limita de consum a costurilor înregistrate cu accesarea serviciilor cu valoare adăugată.

(4) Prevederile prezentului articol se aplică utilizatorilor finali microîntreprinderi, întreprinderi mici sau organizații nonprofit în măsura în care aceștia nu au convenit în mod explicit să renunțe în tot sau în parte la aplicarea lor.

Art. 15. – (1) Furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix sunt obligați să acorde, la cerere, într-un mod facil și într-un termen scurt, despăgubiri abonaților afectați de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la transferul de la un furnizor de servicii de acces la internet la altul, în măsura în care acesta este fezabil din punct de vedere tehnic, în condițiile stabilite de prezentul articol.

(2) Furnizorul al cărui serviciu este solicitat acordă, la cerere, despăgubiri abonaților în următoarele situații:

a) transferul s-a realizat după expirarea termenului de o zi lucrătoare de la data stabilită pentru transfer și comunicată abonatului;

b) întreruperea serviciului de acces la internet în timpul procesului de transfer a depășit o zi lucrătoare.

(3) Furnizorul la al cărui serviciu se renunță acordă, la cerere, despăgubiri abonaților în cazul în care transferul s-a realizat fără acordul acestora.

(4) Furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix sunt obligați să acorde, la cerere, într-un mod facil și într-un termen scurt, despăgubiri pentru întârzieri imputabile furnizorilor în ceea ce privește nerespectarea programărilor stabilite în vederea instalării serviciului de acces la internet sau în vederea remedierii și restabilirii serviciului de acces la internet, operațiuni necesare a fi efectuate în contextul unui proces de transfer.

(5) Furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix au obligația de a pune la dispoziția abonaților modalități facile de transmitere a cererilor de despăgubire, inclusiv prin mijloace de comunicare la distanță în cazul în care acceptă primirea cererilor de transfer și a cererilor de anulare prin astfel de mijloace.

(6) Abonații îndreptățiți pot transmite cereri de despăgubire într-un termen de 60 de zile de la data realizării transferului, respectiv într-un termen de 60 de zile de la data programării stabilite și nerespectate pentru instalarea/remedierea și restabilirea serviciului de acces la internet, cu excepția cazului în care furnizorii au stabilit termene extinse, furnizorii având obligația de a informa solicitantul, în termen de 30 de zile de la data primirii cererii, cu privire la dreptul de a primi sau nu despăgubiri, cuantumul, modalitatea și termenul de acordare a acestora, precum și obligația de a acorda despăgubirile într-un termen de 60 de zile de la data primirii cererii.

(7) Furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix acordă abonaților îndreptățiți potrivit alin. (2)-(4) despăgubiri în cuantum de 5 lei pentru fiecare zi de calcul.

(8) Zilele calculate pentru acordarea despăgubirilor prevăzute la alin. (2)-(4) sunt, după caz:

a) zilele următoare termenului prevăzut la alin. (2) lit. a) până la, inclusiv, data realizării transferului;

b) zilele următoare termenului prevăzut la alin. (2) lit. b) până la, inclusiv, data restabilirii serviciului de acces la internet;

c) ziua realizării transferului fără acordul abonatului și zilele următoare până la, inclusiv, data restabilirii serviciului de acces la internet de către furnizorul la al cărui serviciu s-a renunțat;

d) ziua stabilită pentru instalarea serviciului de acces la internet sau ziua stabilită pentru remedierea și restabilirea serviciului de acces la internet și zilele următoare, până la, inclusiv, data prezentării echipei tehnice care asigură instalarea sau restabilirea serviciului de acces la internet.

(9) Furnizorul desemnat a acorda despăgubiri, potrivit alin. (2) și (3), nu este în mod necesar culpabil de nerespectarea prevederilor legale, acesta având doar atribuția de a acorda

despăgubirile prevăzute de prezentul articol, despăgubiri care nu au rolul de a cuantifica și nici de a acoperi în integralitate prejudiciile suferite de fiecare abonat.

(10) Furnizorul desemnat potrivit alin. (2) și (3) are dreptul de a recupera, în tot sau în parte, în condițiile legii, de la furnizorul în culpă pentru nerespectarea obligațiilor legale privitoare la transfer, sumele plătite cu titlu de despăgubire abonaților.

Art. 16. - (1) În cazul apelurilor sau mesajelor SMS/MMS către numerele din domeniul 0Z = 09, către cele de forma 118(xyz), respectiv către cele de forma 19vx sau 19vxy, unde v=5-9, din Planul național de numerotație, prevăzut în Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 375/2013, se aplică, în mod corespunzător, dispozițiile pct. 5 din anexa la Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 1131/2014 privind adoptarea Codului de conduită pentru utilizarea numerelor naționale scurte interne și a codurilor scurte SMS/MMS, cu modificările ulterioare.

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

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

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

Art. 17. – (1) Furnizorii de servicii de comunicații de voce care asigură servicii de originare a apelurilor către un număr sau numere din Planul național de numerotație ori din planurile de numerotație internaționale au obligația de a asigura informarea corespunzătoare a publicului cu privire la posibilitatea de a accesa gratuit, prin intermediul apelurilor ori al altor comunicații de urgență, serviciile de urgență, prin utilizarea numărului european unic de urgență 112, prin intermediul documentelor contractuale destinate utilizatorilor finali și prin facturi.

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1) sunt puse la dispoziția utilizatorilor finali cu dizabilități, într-un format accesibil și relevant, adaptat diferitelor tipuri de dizabilități, în conformitate cu prevederile legislației secundare privind protecția utilizatorilor finali cu dizabilități, emise de ANCOM.

CAPITOLUL III

Informarea prin intermediul ANCOM

Art. 18. - (1) ANCOM administrează și pune la dispoziția publicului o pagină de internet care oferă informații comparative privind tarifele și condițiile oferite de furnizorii prevăzuți la art. 5 alin. (1), prin intermediul unei aplicații interactive care efectuează, pe baza unui set de opțiuni introduse de utilizator, analize comparative ale planurilor tarifare existente pe piață pentru trei categorii de servicii de comunicații electronice: telefonie mobilă, telefonie fixă și acces la internet, urmând să returneze un clasament al celor mai avantajoase planuri tarifare care corespund opțiunilor exprimate de utilizator.

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

I. În cazul serviciilor de comunicații de voce, SMS și MMS:

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

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

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

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

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

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

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

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

i) modalitățile de plată a facturii;

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

II. În cazul serviciului de acces la internet:

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

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

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

d) tariful abonamentului lunar sau valoarea cartelei de reîncărcare, după caz, precum și traficul/creditul inițial inclus în preț, dacă este cazul;

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

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

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

h) în cazul serviciilor de internet mobil, dacă este cazul, tarifele pentru traficul de date utilizat în roaming în funcție de zonele/țările de destinație;

i) valorile parametrilor de calitate tehnici (viteza minimă de transfer al datelor, viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, viteza maximă de transfer al datelor, viteza promovată de transfer al datelor, pentru serviciile de acces la internet prin rețele fixe, respectiv viteza maximă estimată de transfer al datelor și viteza promovată de transfer al datelor, pentru serviciile de acces la internet prin rețele mobile);

j) aria de acoperire a serviciului (localitățile în care sunt disponibile serviciile, în cazul serviciului de acces la internet la punct fix, respectiv procentul populației și procentul din teritoriu, în cazul serviciului de acces la internet la puncte mobile);

k) modalitățile de plată a facturii;

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

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

Art. 19. - (1) În cazul în care lansează o ofertă comercială, o modifică pe cea existentă sau lansează o ofertă promoțională cu termen scurt de valabilitate, furnizorii au obligația, în termen de maximum 2 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a ofertelor sau a modificării acestora, să introducă în mod complet și corect, în baza de date a aplicației prevăzute la art. 18, prin intermediul unei interfețe web puse la dispoziție în acest scop de ANCOM, informațiile corespunzătoare pentru fiecare categorie de servicii (telefonie fixă, telefonie mobilă și acces la internet), prevăzute la art. 5 alin. (3) și în Anexa nr. 1.

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

(3) Informațiile introduse potrivit alin. (1) și (2) vor fi verificate de ANCOM și publicate pe pagina de internet prevăzută la art. 18.

Art. 20. - Furnizorii sunt obligați să precizeze perioada de valabilitate și orice condiții ce afectează ofertele lor comerciale, cu respectarea formatului stabilit de ANCOM.

CAPITOLUL IV

Informațiile cuprinse în facturile detaliate

Art. 21. - (1) Facturile detaliate se eliberează la cererea abonaților și prin modalitatea indicată de către aceștia, indiferent de calitatea de persoană fizică sau juridică a abonatului și de modalitatea de plată a serviciilor, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii.

(2) Furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) sunt obligați să pună la dispoziția utilizatorilor finali facturile detaliate în format letric, prin transmiterea unei scrisori, sau în format electronic, la adresa de poștă electronică sau în contul de client, asigurând cel puțin o modalitate gratuită de transmitere a facturii detaliate.

Art. 22. - Facturile detaliate emise de furnizori vor include cel puțin următoarele categorii de informații:

I. În cazul serviciilor de comunicații de voce, SMS și MMS:

a) perioada de tarifare;

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

II. În cazul serviciilor de acces la internet:

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

j) în plus față de informațiile menționate mai sus, pentru internetul mobil sau pentru cazurile în care traficul este limitat se vor preciza și:

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

2. numărul de ore/volumul de trafic inclus în abonament (limita de trafic), precum și traficul suplimentar generat prin depășirea numărului de ore/volumului de trafic inclus în abonament, dacă este cazul;

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

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

III. În cazul transmisiei serviciilor de programe audiovizuale destinate publicului:

a) perioada de tarifare;

b) tariful lunar perceput pentru abonament;

c) tarifele percepute pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, dacă este cazul;

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

e) alte tarife pentru servicii suplimentare, dacă este cazul;

f) gratuitățile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat și modul de aplicare a acestora, dacă este cazul;

g) suma totală tarifată, inclusiv TVA;

h) un număr de telefon și un mijloc electronic prin intermediul căruia prin intermediul căruia utilizatorul să poată solicita informații suplimentare cu privire la factura detaliată;

i) cursul de schimb valutar aplicat, dacă este cazul.

CAPITOLUL V

Dispoziții finale

Art. 23. - Anexele nr. 1 – 3 fac parte integrantă din prezenta decizie.

Art. 24. - (1) Prezenta decizie se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

(2) La data intrării în vigoare a prezentei decizii, Decizia președintelui ANCOM nr. 158/2015 privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 146 din 27 februarie 2015, cu modificările și completările ulterioare, se abrogă.

PREȘEDINTE,

Vlad Ștefan STOICA

București,
Nr.

ANEXA Nr. 1

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

I. Ofertele comerciale referitoare la servicii de comunicații de voce, SMS și MMS destinate publicului vor cuprinde:

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

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

- condițiile, inclusiv termenul de exercitare a dreptului utilizatorilor finali de a li se rambursa, la cerere, orice credit restant în caz de trecere de la un furnizor la altul;

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

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

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

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

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

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

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

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

18. un link direct, cu o denumire sugestivă, către secțiunea unde se regăsesc contractul standard și condițiile de furnizare a serviciilor;

19. informații privind posibilitatea de a accesa gratuit, prin intermediul apelurilor ori a altor comunicații de urgență, serviciile de urgență, prin utilizarea numărului european unic de urgență 112, condițiile în care este furnizată localizarea utilizatorilor finali către Serviciul de urgență 112, precum și orice limitări privind accesul la serviciile de urgență sau la informația de localizare, cu respectarea, în cazul persoanelor cu dizabilități, a dispozițiilor art. 17 alin. (2) din decizie.

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

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

2. o mențiune referitoare la aria de acoperire a serviciilor, cu trimiterea, printr-un link direct, cu o denumire sugestivă, către secțiunea de pe site care descrie aria de furnizare a serviciilor, potrivit dispozițiilor art. 10 alin. (1) din decizie;

3. informațiile asociate parametrilor de calitate tehnici menționați la art. 5 alin. (3) lit. d) din decizie, în condițiile prevăzute de legislația secundară privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți, emisă de ANCOM;

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

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

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

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

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

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

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

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

12. în cazul serviciilor furnizate pe bază de abonament se va specifica informația referitoare la faptul că se pot percepe penalități în cazul încetării contractului în cadrul perioadei minime contractuale și în ce constau acestea, dacă este cazul;

13. pentru serviciile a căror plată se face în avans, se vor menționa și:
- valoarea și condițiile de activare și utilizare a opțiunilor;
- perioada de valabilitate și perioada de grație a cartelei preplătite, precum și condițiile de prelungire a valabilității;

14. specificarea serviciilor, aplicațiilor, traficului și/sau a conținutului limitate, blocate ori cărora li se aplică tratament preferențial, însoțită de descrierea detaliată a condițiilor care

afectează accesul sau utilizarea acestor servicii, aplicații, trafic și/ori conținut, acolo unde astfel de practici sunt permise de lege, și a efectelor pe care acestea le au asupra utilizării serviciului, aplicațiilor și/sau conținutului, precum și de un link direct, cu o denumire sugestivă, către secțiunea ce conține informațiile prevăzute la art. 5 alin. (3) din decizie;

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

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

17. ordinea de consum al traficului;

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

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

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

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

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

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

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

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

2. o mențiune referitoare la aria de acoperire a serviciilor, cu trimiterea, printr-un link direct, cu o denumire sugestivă, către secțiunea de pe site care descrie aria de furnizare a serviciilor, potrivit dispozițiilor art. 10 alin. (1) din decizie;

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

4. în cazul serviciilor furnizate pe bază de abonament se va specifica informația referitoare la faptul că se pot percepe penalități în cazul încetării contractului în cadrul perioadei minime contractuale și în ce constau acestea, dacă este cazul;

5. pentru serviciile a căror plată se face în avans se vor menționa, după caz:
 - condițiile de activare/dezactivare și utilizare a planului tarifar;
 - perioada de valabilitate a resurselor incluse;
 - perioada de valabilitate și perioada de grație a cartelei, precum și condițiile de prelungire a valabilității;
6. tariful de conectare la rețea, respectiv tariful de instalare a serviciului, dacă este cazul;
7. dacă în planul tarifar este inclus și un echipament, descrierea restricțiilor aplicate, dacă este cazul, sau includerea unui link direct, cu o denumire sugestivă, către aceste informații;
8. orice alte tarife percepute pe parcursul unei perioade de facturare/de valabilitate a creditului, dacă este cazul;
9. perioada de valabilitate a fiecărui plan tarifar, cu indicarea intrării în vigoare și a datei până la care este disponibil pentru contractare;
10. în cazul furnizării mai multor servicii de comunicații electronice pe aceeași legătură fizică, menționarea efectelor pe care utilizarea acestora le poate avea asupra calității utilizării serviciului de acces la internet, dacă este cazul;
11. în cazul furnizării de servicii „în pachet”, se vor prezenta condițiile în care se oferă serviciile incluse în cadrul pachetului, iar pentru fiecare serviciu se vor specifica informațiile corespunzătoare categoriei de servicii din care face parte;
12. un link direct, cu o denumire sugestivă, către secțiunea unde se regăsesc contractul standard și condițiile de furnizare a serviciilor.

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

1. Orice alte servicii oferite, tarifele și condițiile de furnizare a acestora, în legătură cu serviciile de comunicații electronice prevăzute la art. 1 alin. (1) din decizie, menționând, dacă este cazul, cel puțin:
 - serviciile de identificare a liniei care apelează și a liniei apelate;
 - serviciile de mesagerie vocală, modalitatea de activare, dezactivare și tarifele aferente pentru activare, pentru apeluri către mesageria vocală și pentru accesarea mesageriei vocale, inclusiv în roaming internațional;
 - serviciile de informații privind abonații;
 - serviciile de restricționare a apelurilor;
 - serviciile de redirecționare a apelurilor;
 - serviciul de portabilitate a numerelor;
2. Informații referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor de comunicații electronice prevăzute la art. 1 alin. (1) din decizie:
 - a. lista documentelor necesare pentru încheierea unui contract pentru fiecare categorie de utilizatori finali (de exemplu, pentru persoane fizice, respectiv pentru persoane juridice); dacă se solicită completarea unor formulare/cereri-tip puse la dispoziție de furnizor, se vor indica și modalitățile prin care utilizatorii pot intra în posesia acestora;
 - b. termenul de furnizare a serviciului de acces la internet, precum și termenul de conectare inițială la celelalte servicii oferite de furnizorii prevăzuți la art. 1 alin. (1) din decizie;

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

d. tarifele aplicabile și modalitatea de aplicare a acestora, în ceea ce privește apelurile și mesajele SMS/MMS către numerele din domeniul 0Z = 09, către cele de forma 118(xyz), respectiv către cele de forma 19vx sau 19vxy, unde v=5-9, din Planul național de numerotație, prevăzut în Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 375/2013, la care se oferă acces;

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

f. modalitatea prin care abonații pot solicita facturi detaliate și pentru ce perioadă în urmă pot fi acestea puse la dispoziția utilizatorului final;

g. informații despre dreptul de a primi în mod gratuit o factură nedetaliată și condițiile în care aceasta se oferă;

h. în cazul serviciilor de acces la internet, serviciilor de comunicații de voce, SMS și MMS, informații despre facilitățile puse la dispoziția utilizatorilor pentru controlul costurilor/monitorizarea consumului;

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

j. informații privind condițiile de modificare, cesiune sau încetare a contractului, inclusiv despre demersurile pe care trebuie să le facă utilizatorii în acest sens; în ceea ce privește încetarea contractului, se vor indica inclusiv mijloacele prin care aceștia pot solicita încetarea contractului (de exemplu, adresa de e-mail la care pot transmite cererea de încetare, numărul de telefon/fax, adresa poștală etc); dacă se solicită completarea unor formulare/cereri-tip puse la dispoziție de furnizor, se vor indica și modalitățile prin care utilizatorii pot intra în posesia acestora;

k. modalitățile de returnare/înlocuire a echipamentelor date în custodia utilizatorilor la contractarea serviciilor, în cazuri precum încetarea contractului sau deteriorarea/nefuncționarea/funcționarea necorespunzătoare a echipamentelor respective, cu detalierea demersurilor pe care ar trebui să le facă utilizatorii în astfel de situații;

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

m. condițiile de înlocuire a cartelei SIM, inclusiv tarifele aferente, dacă este cazul.

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

I. În cazul serviciilor de comunicații de voce, SMS și MMS destinate publicului

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

b) contravaloarea planului tarifar și intervalul de tarificare;

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

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

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

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

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

- perioada de valabilitate a resurselor;

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

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

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

II. În cazul serviciilor de acces la internet destinate publicului

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

b) contravaloarea planului tarifar și intervalul de tarificare;

c) viteza minimă de transfer al datelor, viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, viteza maximă de transfer al datelor, viteza promovată de transfer al datelor, pentru serviciile de acces la internet prin rețele fixe, respectiv viteza maximă estimată de transfer al datelor și viteza promovată de transfer al datelor, pentru serviciile de acces la internet prin rețele mobile;

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

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

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

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

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

i) ordinea de consum al traficului;

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

III. În cazul serviciilor de transmisie utilizate pentru transmisia serviciilor media audiovizuale destinate publicului

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

b) contravaloarea fiecărui plan tarifar și intervalul de tarificare;

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

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

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

- perioada de valabilitate a resurselor incluse;

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

Model de notificare privind intenția modificării unilaterale a contractului

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

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

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

În cazul în care nu sunteți de acord cu aceste modificări, aveți dreptul de a denunța unilateral contractul privind furnizarea serviciilor, în termen de ...* zile de la data primirii prezentei notificări, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri, cu excepția sumelor datorate pentru echipamentul terminal care a făcut obiectul contractului denunțat, dacă decideți să îl păstrați.

Denunțarea unilaterală a contractului se poate face prin [Se prezintă mijloacele prin care se poate denunța unilateral contractul: apel la serviciul/numărul de telefon [....], scrisoare transmisă la adresa [....], modalitate de contact în mediu online/electronic/digital [....], prezentare în orice magazin [....], cerere de portare/transfer formulată în termenul de ...* zile de la data primirii notificării de modificare unilaterală a contractului etc.].

* dar nu mai puțin de 30 de zile de la data primirii notificării