

**Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Comunicații nr. 77/2009**  
**privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de**  
**comunicații electronice destinate publicului, cu modificările ulterioare**  
(text consolidat neoficial cuprinzând prevederile în vigoare la data de 31 mai 2013)

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

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

(2) În conformitate cu prezenta decizie, obligațiile de informare a utilizatorilor finali constau în:

a) pentru furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului, informarea prin mijloace proprii, în condițiile cap. II secțiunea 1;

b) pentru toți furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului:

- punerea la dispoziția publicului a informațiilor privind condițiile tehnice și comerciale de furnizare a acestor servicii, prin intermediul unei pagini de internet realizate și administrate de Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, denumită în continuare *ANCOM*, în condițiile cap. II secțiunea a 2-a;

Notă: Potrivit art. 20 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 în cuprinsul actelor normative în vigoare denumirea „Autoritatea Națională pentru Comunicații” s-a înlocuit cu denumirea „Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații”, iar denumirea „ANC” s-a înlocuit cu denumirea „ANCOM”.

- punerea la dispoziția abonaților, prin intermediul facturilor detaliate, a informațiilor referitoare la serviciile prestate conform contractelor încheiate și la tarifele aferente acestor servicii, în condițiile cap. III.

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

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

b) *serviciu de acces la internet în bandă largă* – un serviciu de acces la internet care constă în transportul semnalelor la o capacitate de cel puțin 144 Kbps;

c) *ofertă comercială* – ansamblul ofertelor de servicii de telefonie sau acces la internet în bandă largă destinate publicului, cu excepția ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe.

(2) În cuprinsul prezentei decizii sunt, de asemenea, aplicabile definițiile relevante prevăzute la art. 2 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 79/2002 privind cadrul general de reglementare a comunicațiilor, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 591/2002, cu modificările și completările ulterioare, la art. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 34/2002 privind accesul la rețelele publice de comunicații electronice și la infrastructura asociată, precum și interconectarea acestora, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 527/2002, cu modificările și completările ulterioare, la art. 2 din Legea nr. 304/2003 pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, republicată, și la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, cu modificările și completările ulterioare.

## **CAPITOLUL II**

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

#### ***SECȚIUNEA 1***

#### ***Informarea prin mijloacele proprii ale furnizorilor de servicii de telefonie destinate publicului***

**Art. 3.** – (1) Furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului au obligația de a pune la dispoziția publicului informații privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și condițiile de obținere și utilizare a serviciilor de telefonie destinate publicului, pentru a asigura posibilitatea utilizatorilor finali de a alege în cunoștință de cauză.

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1) trebuie să cuprindă cel puțin elementele prevăzute la pct. I din anexa nr. 1 la prezenta decizie și vor fi puse la dispoziția publicului în condițiile prezentei secțiuni.

(3) Prevederile prezentei secțiuni sunt aplicabile serviciilor de telefonie destinate publicului, indiferent dacă plata se realizează în avans sau ulterior furnizării acestora.

(4) În cazul serviciilor de acces la internet, furnizorilor li se recomandă să pună la dispoziția publicului, ținând cont de prevederile prezentei secțiuni, informații privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și condițiile de conectare și utilizare a serviciilor, care să cuprindă cel puțin elementele prevăzute la pct. II din anexa nr. 1.

**Art. 4.** – (1) Informațiile pe care furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului au obligația de a le pune la dispoziția utilizatorilor finali trebuie să fie detaliate, clare și actualizate.

(2) Informațiile prevăzute la art. 3 alin. (1) vor fi redactate și prezentate, indiferent de mijloacele prin care sunt puse la dispoziția publicului, conform prevederilor art. 5, într-o manieră simplă, clară, lizibilă și accesibilă, care să permită utilizatorilor parcurgerea cu ușurință a acestora. Condițiile sau termenele care afectează oferta comercială vor fi prezentate în același format, cu caractere de același tip și de aceeași dimensiune ca și cele folosite pentru redactarea acesteia.

(3) Informațiile prevăzute la art. 3 alin. (1) vor fi actualizate ori de câte ori intervine modificarea acestora, precizându-se data ultimei actualizări.

**Art. 5.** – Punerea la dispoziția publicului a informațiilor prevăzute la art. 3 alin. (1) de către furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului se va realiza, cumulativ, prin următoarele mijloace:

a) furnizarea în mod gratuit, la cerere, a unor materiale cuprinzând informațiile solicitate, în formă tipărită și/sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică;

b) afișarea informațiilor pe paginile proprii de internet;

c) serviciul de relații cu clienții, disponibil cel puțin 56 de ore pe săptămână la un număr de telefon indicat de furnizor.

**Art. 6.** – (1) Furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului au obligația de a pune la dispoziția publicului informații privind condițiile de obținere și utilizare a serviciilor, cel puțin prin intermediul unui afiș lizibil în permanență având conținutul prevăzut în anexa nr. 2 la prezenta decizie, care va fi expus la toate punctele de lucru proprii sau din rețelele de distribuție ale partenerilor care oferă servicii de telefonie destinate publicului pe bază de abonament, în locuri ușor accesibile și vizibile pentru public.

(2) Dimensiunile afișului vor fi de minim 42 x 59,40 centimetri (lățime x lungime). Fontul folosit pentru tipărirea afișului va avea dimensiunea de minim 25 de puncte. Pentru a tipări datele de contact ale ANCOM poate fi folosit un font de o dimensiune mai mică, în funcție de spațiul disponibil. În cazul în care se va folosi un fundal colorat (fotografie, elemente grafice, culoare plină), textul va fi tipărit cu o culoare contrastantă, care să permită citirea cu ușurință. Textul va respecta structura (titluri, dispunere pe paragrafe) prezentată în anexa nr. 2.

(3) Afișul va fi retipărit anual și va fi actualizat la solicitarea ANCOM, în urma apariției unor circumstanțe obiective.

**Art. 7.** – (1) Furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului au obligația să remită oricărei persoane, la cerere, în mod gratuit în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică, o copie a contractului-cadru și a condițiilor generale privind furnizarea serviciului de telefonie, în cazul abonamentelor, respectiv a condițiilor generale privind furnizarea serviciului de telefonie, în cazul serviciilor pentru care plata se realizează în avans.

(2) În mod obligatoriu, materialele prevăzute la alin. (1) vor fi înmânate sau transmise persoanelor interesate de încheierea unui contract, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică, înainte de încheierea contractului, furnizorii având obligația să se asigure că personalul de vânzări de la punctele de lucru proprii sau din rețelele de distribuție ale partenerilor care oferă servicii de telefonie destinate publicului pe bază de abonament îndrumă persoanele în cauză să citească atent materialele respective înainte de a încheia contractul.

(3) Furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului au obligația să asigure că personalul de vânzări de la punctele de lucru proprii sau din rețelele de distribuție ale partenerilor care oferă servicii de telefonie destinate publicului pe bază de abonament comunică utilizatorului final, înainte de încheierea contractului, cel puțin următoarele informații:

a) planul tarifar ales, inclusiv contravaloarea acestuia pe întreaga perioadă contractuală inițială, precizând serviciile incluse – abonament lunar (numărul de minute/creditul inclus, dacă este cazul), extra-opțiuni, conectare/instalare, echipament terminal achiziționat etc., după caz, cu toate taxele incluse;

b) tarifele aplicabile pentru acces și pentru apelurile naționale, tarifele pentru apelurile efectuate în orele de vârf/în afara orelor de vârf (cu indicarea intervalelor orare corespunzătoare) și condițiile de utilizare a minutelor incluse sau a creditului inclus, după caz;

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

d) modurile în care pot fi aflate celelalte informații prevăzute la art. 3 alin. (1).

(4) Comunicarea prevăzută la alin. (3) va fi însoțită sau urmată, la cerere, în mod gratuit, de oferirea unor materiale în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică, incluzând cel puțin informațiile prevăzute la alin. (3), înainte de încheierea contractului pentru furnizarea de servicii de telefonie destinate publicului.

(5) Prevederile alin. (3) și (4) se aplică inclusiv în cazul vânzărilor la distanță.

**Art. 8.** – Furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului au obligația de a afișa pe pagina principală a propriului site, la loc ușor vizibil, un link direct către contractul-cadru și către condițiile generale privind furnizarea serviciului de telefonie.

**Art. 9.** – (1) În termen de 30 de zile de la data intrării în vigoare a prezentei decizii, furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului au obligația de întocmi „Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali”, denumită în continuare *Procedură*, și de a o pune la dispoziția publicului prin următoarele mijloace, în mod cumulativ:

a) furnizarea în mod gratuit, la cerere, la toate punctele de lucru proprii sau la punctele de lucru din rețelele de distribuție ale partenerilor care oferă servicii de telefonie destinate publicului pe bază de abonament, a unui exemplar tipărit al Procedurii;

b) afișarea Procedurii pe propriul site.

2) La momentul încheierii contractului pentru furnizarea de servicii de telefonie destinate publicului, utilizatorului final îi va fi înmănat un exemplar tipărit al Procedurii.

(3) Procedura va cuprinde cel puțin următoarele informații:

a) modalitățile în care utilizatorul final poate înainta o reclamație (telefon, fax, e-mail, serviciu poștal);

b) un număr de telefon și o adresă de e-mail pentru primirea reclamațiilor;

c) denumirea, adresa și programul de lucru al compartimentului însărcinat cu primirea și înregistrarea reclamațiilor, dacă este cazul;

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

e) termenul maxim de soluționare a reclamațiilor sau, dacă este cazul, pentru fiecare categorie de reclamații;

f) modalitățile și termenul de informare a utilizatorului final cu privire la rezultatul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamației sale, precum și, în cazul nesoluționării reclamației în termenul maxim, termenul de informare a utilizatorului asupra stadiului de soluționare;

g) în cazul în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă cu furnizorul de servicii, posibilitatea utilizatorului final de a apela la ANCOM sau la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor; de asemenea, se va indica posibilitatea utilizatorului final de a se adresa instanței competente.

**Art. 10.** – (1) În cazul în care contractul pentru furnizarea de servicii de telefonie destinate publicului este prelungit automat, iar denunțarea unilaterală ulterioară presupune plata de către abonat a unor penalități, cu cel puțin 15 zile înainte de data-limită stabilită în contract pentru transmiterea de către abonat a notificării în vederea încetării efectelor contractului, dar nu cu mai mult de 45 de zile înainte de această dată, furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului au obligația de a tipări pe factura emisă abonatului sau de a transmite odată cu aceasta un mesaj de informare cu privire la data la care expiră contractul, data-limită pentru transmiterea notificării, precum și prelungirea automată a contractului în caz contrar.

(2) Furnizorii de servicii de telefonie mobilă au obligația să comunice mesajul prevăzut la alin. (1) și prin intermediul unui SMS transmis fiecărui abonat, în termenul stabilit la alin. (1).

## **SECȚIUNEA a 2-a**

### **Informarea prin intermediul ANCOM**

**Art. 11.** – (1) ANCOM va realiza, va administra și va pune la dispoziția publicului o pagină de internet care va oferi informații comparative privind tarifele și condițiile oferite de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, prin intermediul unei aplicații interactive care va efectua, 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 în bandă largă, urmând să returneze un clasament al celor mai avantajoase planuri tarifare din punctul de vedere al prețului, care corespund opțiunilor exprimate de utilizator.

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

#### **I. În cazul serviciilor de telefonie:**

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

b) aranjamentul contractual (cu plata în avans sau ulterior furnizării serviciilor);

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

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

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

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

g) în cazul serviciilor de telefonie mobilă, tarifele pentru serviciile utilizate în roaming (apeluri primite, apeluri efectuate, SMS, MMS) în funcție de rețeaua selectată, intervalul orar (dacă este

cazul), precum și în funcție de destinație (în interiorul țării vizitate, către țara de origine sau către o altă țară decât cea de destinație ori cea de origine);

h) 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 în bandă largă:**

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) aranjamentul contractual (cu plata în avans sau ulterior furnizării serviciilor);

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

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

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

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

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

h) viteza de upload/download în intervalul orar de trafic maxim (calculată în funcție de numărul maxim de utilizatori care pot accesa simultan serviciul), precum și viteza maximă de upload/download;

i) modalitățile de plată a facturii;

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

(3) Criteriile și opțiunile utilizate de aplicația interactivă prevăzută la alin. (1) în vederea realizării clasamentului celor mai avantajoase planuri tarifare din punctul de vedere al prețului, formatul în care furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului au obligația să pună la dispoziție ofertele lor comerciale pentru a asigura conținutul necesar funcționării aplicației, precum și orice alte elemente și condiții necesare pentru dezvoltarea și funcționarea aplicației vor fi stabilite de către ANCOM, cu consultarea furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

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

**Art. 12.** – (1) În termen de 30 de zile de la data primirii unei înștiințări din partea ANCOM cu privire la finalizarea aplicației interactive prevăzute la art. 11, furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului au, cumulativ, următoarele obligații:

a) să transmită ANCOM, în mod complet și corect, ofertele lor comerciale care să conțină cel puțin elementele prevăzute în anexa nr. 1, în modalitatea prevăzută la art. 13, în formatul aferent

fiecărei categorii de servicii (telefonie fixă, telefonie mobilă și acces la internet în bandă largă), stabilit de ANCOM;

Notă: Art. 12 alin. (1) lit. a) a fost modificat potrivit prevederilor art. 16 pct. 1 din Decizia președintelui ANCOM nr. 336/2013, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 287 din 21 mai 2013.

b) să introducă informațiile corespunzătoare în formă electronică, pentru fiecare categorie de servicii (telefonie fixă, telefonie mobilă și acces la internet în bandă largă), în baza de date a aplicației prevăzute la art. 11 prin intermediul unei interfețe web puse la dispoziție în acest scop de ANCOM, informațiile în cauză urmând a fi verificate și validate de ANCOM.

(2) În cazul în care furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului lansează o nouă ofertă comercială, o modifică pe cea existentă sau lansează o ofertă promoțională cu termen scurt de valabilitate, au obligația de a transmite ANCOM informațiile corespunzătoare și de a le introduce în formă electronică, în condițiile alin. (1), în termen de 4 zile lucrătoare de la data lansării sau a modificării acestora. Furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului sunt obligați să precizeze perioada de valabilitate și orice condiții ce afectează ofertele lor comerciale, cu respectarea formatului stabilit de ANCOM.

**Art. 13.** – Modalitatea în care informațiile prevăzute la art. 12 se transmit ANCOM este cea a înscrisului în formă electronică, căruia i s-a încorporat, atașat ori i s-a asociat 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.

Notă: Art. 13 a fost modificat potrivit prevederilor art. 16 pct. 2 din Decizia președintelui ANCOM nr. 336/2013, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 287 din 21 mai 2013.

### **CAPITOLUL III**

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

**Art. 14.** – Facturile detaliate se eliberează la cererea abonaților, indiferent de calitatea de persoană fizică sau juridică a abonatului.

**Art. 15.** – (1) Facturile detaliate emise de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului vor include cel puțin următoarele categorii de informații:

##### **I. În cazul serviciilor de telefonie:**

- a) perioada de tarifare;
- b) tariful lunar perceput pentru abonament;
- c) tarife percepute pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, dacă este cazul;



d) tarife percepute pentru închiriere/furnizare echipamente, dacă este cazul;  
e) alte tarife pentru servicii suplimentare, percepute lunar;  
f) gratuitățile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat și modul de aplicare a acestora;  
g) serviciile ocazionale furnizate și tarifele percepute pentru acestea;  
h) lista completă a convorbirilor efectuate și a mesajelor expediate, precum și a mesajelor sau apelurilor recepționate pentru care se percepe un tarif; în cuprinsul acestei liste vor fi specificate următoarele informații:

1. numărul apelat pentru fiecare convorbire și numărul către care s-a expediat un mesaj sau de la care a fost primit un apel ori mesaj pentru care se percepe un tarif, în măsura în care furnizorul poate identifica aceste informații;

2. data și ora la care s-a inițiat fiecare convorbire telefonică, la care s-a expediat un mesaj sau la care a fost primit un apel ori mesaj pentru care se percepe un tarif;

3. durata fiecărei convorbiri telefonice;

4. tariful total pentru fiecare convorbire efectuată și pentru fiecare mesaj expediat sau primit pentru care se percepe un tarif;

i) valorile totale ale apelurilor, respectiv ale mesajelor tarifate, diferențiate pe categorii de apeluri/mesaje/alte servicii: apeluri în aceeași rețea, apeluri către alte rețele pe tipuri de rețele – către (alte) rețele fixe, către (alte) rețele mobile, către anumite rețele, dacă este cazul –, către numere dintr-un grup definit, apeluri internaționale, apeluri efectuate/primate în roaming, apeluri către numere cu tarif special, apeluri dial-up pentru acces la internet, apeluri video, SMS, MMS, precum și pentru orice alte categorii de servicii utilizate și tarifate de furnizor în perioada de facturare;

j) suma totală tarifată, inclusiv TVA;

k) modalitatea de contorizare a timpului de conversație tarifat; de asemenea, va fi specificată modalitatea de tarifare utilizată de furnizor, menționându-se cel puțin unitatea de timp utilizată pentru tarifare (de exemplu, secundă, minut etc.) și modalitatea de tratare a fiecărei unități de timp;

l) un număr de telefon la care utilizatorul final poate solicita informații suplimentare referitoare la factura detaliată;

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

## **II. În cazul serviciilor de acces la internet:**

a) perioada de tarifare;

b) tariful lunar perceput pentru abonament și tariful pentru traficul suplimentar;

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

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

e) alte tarife pentru servicii suplimentare, percepute lunar;

- f) gratuitățile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat și modul de aplicare a acestora;
- g) serviciile ocazionale furnizate și tarifele percepute pentru acestea;
- h) numărul de ore/volumul de trafic inclus în abonament (limita de trafic), precum și traficul suplimentar generat prin depășirea numărului de ore/volumului de trafic inclus în abonament, diferențiat în funcție de perioada din zi/săptămână în care se realizează accesul la internet, dacă este cazul;
- i) suma totală tarifată, inclusiv TVA;
- j) un număr de telefon în cazul în care utilizatorul consideră necesare informații suplimentare cu privire la factura detaliată;
- k) cursul de schimb valutar aplicat, dacă este cazul.

## **CAPITOLUL IV**

### **Dispoziții finale**

**Art. 16.** – Prezenta decizie se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare în termen de 90 de zile de la data publicării.

**Setul minim de informații pe care trebuie să le conțină oferta comercială a furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului**

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

A. Datele de identificare a furnizorului: nume/denumire, domiciliu/sediu, telefon, fax, adresa de e-mail, pagina de internet

B. Descrierea categoriilor de servicii oferite:

- servicii de acces;
- apeluri naționale/internaționale;
- servicii oferite persoanelor fizice sau juridice, cu plata în avans ori ulterior furnizării serviciilor;
- posibilitatea de a apela serviciile de urgență, precum și dacă și în ce condiții este disponibilă localizarea apelantului;
- servicii de identificare a liniei care apelează și a liniei apelate;
- servicii de relații cu clienții;
- servicii de informații privind abonații;
- servicii de restricționare a apelurilor;
- servicii de redirecționare a apelurilor;
- serviciul de roaming;
- serviciul de portabilitate a numerelor;
- servicii de întreținere și/sau reparații etc.;

C. Informații referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor, după cum urmează:

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

1. aria de furnizare a serviciilor (localitățile în care sunt disponibile serviciile);
2. documentele necesare pentru încheierea unui contract, pentru fiecare categorie de utilizatori finali (de exemplu, pentru persoane fizice, respectiv pentru persoane juridice);
3. pentru fiecare categorie de utilizatori finali și pentru fiecare tip de abonament<sup>1</sup>:
  - a) contractul-cadru, precum și condițiile generale privind furnizarea serviciului de telefonie;
  - b) durata minimă a contractului, dacă este cazul, condițiile de modificare, cesiune sau încetare a contractului înainte de termen, precum și penalitățile aplicabile, dacă este cazul;
  - c) tariful de conectare la rețea/tariful de instalare a serviciului, dacă este cazul;
  - d) termenul de instalare a postului telefonic/termenul de punere în funcțiune a serviciului;
  - e) tariful abonamentului lunar;
  - f) alte tarife suplimentare percepute lunar (tarife închiriere echipamente etc.), dacă este cazul;
  - g) numărul de minute incluse sau creditul inclus inițial, dacă este cazul; în cazul în care abonamentul cuprinde minute incluse, se vor preciza cu exactitate intervalele orare, destinațiile (naționale/internaționale), rețelele/tipurile de rețele de destinație sau tipurile de numere apelate (de exemplu, numere dintr-un grup definit) pentru care minutele incluse sunt valabile sau, alternativ, cele pentru care minutele incluse nu sunt valabile (de exemplu, numere cu tarif special); de asemenea, se va preciza dacă creditul/minutele incluse neutilizat/neutilizate se reportează în

---

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

următoarea sau următoarele perioade de facturare, precum și perioada de valabilitate a creditului/minutelor incluse, dacă este cazul;

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

i) tarifele exacte percepute pentru apelurile efectuate la nivel național, în funcție de destinație/rețeaua apelată (în aceeași rețea sau către alte rețele/tipuri de rețele, precizându-se rețelele/tipurile de rețele care pot fi apelate), în funcție de perioada din zi/săptămână în care se apelează (în orele de vârf/în afara orelor de vârf, cu indicarea intervalelor orare corespunzătoare), precum și în funcție de tipurile de numere apelate (de exemplu, numere dintr-un grup definit), dacă este cazul; 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);

j) tarifele pentru serviciul de portabilitate a numerelor și pentru apelurile realizate către numerele portate, dacă acestea diferă de tarifele percepute pentru apelurile către rețeaua în care numărul a fost portat, pentru categoria de utilizatori finali sau pentru tipul de abonament respectiv;

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

l) tarifele pentru serviciul SMS, în funcție de destinație (națională/internațională), dacă este cazul; de asemenea, se va indica faptul că pentru unele categorii de numere se pot aplica tarife mai mari decât în mod obișnuit;

m) modalitatea de tarifare (la secundă, la minut etc.) pentru fiecare categorie de apeluri, precum și tariful pentru stabilirea legăturii („call set-up”, primul minut indivizibil etc.), dacă este cazul;

n) 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;

o) modalitățile și mijloacele de plată a facturilor (dacă tarifele sunt exprimate în altă monedă decât cea în care se face plata, se va preciza cursul de schimb; în cazul în care se utilizează un curs de schimb mediu lunar se va preciza acest lucru, precum și tariful pentru emiterea facturii detaliate, dacă este cazul;

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

## **C.2. În cazul serviciilor de telefonie fixă pentru care plata se realizează în avans se vor prezenta:**

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

2. categoriile de servicii de telefonie fixă care pot fi accesate de către utilizatorii finali;

3. pentru fiecare categorie de servicii, se vor enumera:

a) planurile tarifare și creditul corespunzător inclus inițial în preț;

b) perioada de valabilitate a creditului, dacă este cazul;

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

d) modalitatea de tarifare (la secundă, la minut etc.) pentru fiecare categorie de apeluri oferite, precum și tariful pentru stabilirea legăturii („call set-up”, primul minut indivizibil etc.), dacă este cazul;

e) tarifele exacte percepute pentru apelurile efectuate la nivel național în funcție de destinație/rețeaua apelată (în aceeași rețea sau către alte rețele/tipuri de rețele, precizându-se rețelele/tipurile de rețele care pot fi apelate), în funcție de perioada din zi/săptămână în care se apelează (în orele de vârf/în afara orelor de vârf, cu indicarea intervalelor orare corespunzătoare), precum și în funcție de tipurile de numere apelate (de exemplu, numere dintr-un grup definit), dacă este cazul; 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);

- f) tarifele pentru apelurile internaționale, în funcție de zonele/țările de destinație;
- g) numărul de minute sau orice alte facilități care se oferă periodic ori cu anumite ocazii, sub formă de bonus/premiu etc., condițiile în care se oferă și modalitatea de utilizare a acestora;

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

1. aria de acoperire a rețelei (procentul populației și procentul din teritoriu);
2. documentele necesare pentru încheierea unui contract, pentru fiecare categorie de utilizatori finali (de exemplu, pentru persoane fizice, respectiv pentru persoane juridice);
3. pentru fiecare categorie de utilizatori finali și pentru fiecare tip de abonament<sup>1</sup>:
  - a) contractul-cadru, precum și condițiile generale privind furnizarea serviciului de telefonie;
  - b) durata minimă a contractului, dacă este cazul, condițiile de modificare, cesiune sau încetare a contractului înainte de termen, precum și penalitățile aplicabile, dacă este cazul;
  - c) termenul de punere în funcțiune a serviciului, dacă este cazul;
  - d) tariful de conectare la rețea, dacă este cazul;
  - e) tariful abonamentului lunar;
  - f) numărul de minute/SMS-uri/MMS-uri incluse sau creditul inclus inițial, dacă este cazul; în cazul în care abonamentul cuprinde minute/SMS-uri/MMS-uri incluse, se vor preciza cu exactitate intervalele orare, destinațiile (naționale/internaționale), rețelele/tipurile de rețele de destinație sau tipurile de numere (de exemplu, numere dintr-un grup definit) pentru care minutele/SMS-urile/MMS-urile incluse sunt valabile sau, alternativ, cele pentru care minutele incluse nu sunt valabile (de exemplu, către numere cu tarif special); de asemenea, se va preciza dacă creditul/minutele/SMS-urile/MMS-urile incluse rămase neutilizate se reportează în următoarea sau următoarele perioade de facturare, precum și perioada de valabilitate a creditului/minutelor/SMS-urilor/MMS-urilor incluse, dacă este cazul;
  - g) tarifele exacte percepute pentru apelurile efectuate la nivel național în funcție de destinație/rețeaua apelată (în aceeași rețea sau către alte rețele/tipurile de rețele, precizându-se rețelele/tipurile de rețele care pot fi apelate), în funcție de perioada din zi/săptămână în care se apelează (în orele de vârf/în afara orelor de vârf, cu indicarea intervalelor orare corespunzătoare), precum și în funcție de tipurile de numere apelate (de exemplu, numere dintr-un grup definit), dacă este cazul; 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);
  - h) tarifele percepute pentru apelurile internaționale, în funcție de zonele/țările de destinație;
  - i) tarifele pentru serviciul de portabilitate a numerelor și pentru apelurile realizate către numerele portate, dacă acestea diferă de tarifele percepute pentru apelurile către rețeaua în care numărul a fost portat, pentru categoria de utilizatori finali și pentru tipul de abonament respectiv;
  - j) tarifele pentru serviciile SMS și MMS, în funcție de destinație (națională/internațională), dacă este cazul; de asemenea, se va indica faptul că pentru unele categorii de numere se pot aplica tarife mai mari decât în mod obișnuit;
  - k) destinațiile disponibile și tarifele pentru serviciile utilizate în roaming (apeluri primite, apeluri efectuate, SMS, MMS) în funcție de rețeaua selectată, intervalul orar (dacă este cazul), precum și în funcție de destinație (în interiorul țării vizitate, către țara de origine, către o altă țară decât cea de destinație sau cea de origine);
  - l) numărul de minute sau orice alte facilități care se oferă periodic sau cu anumite ocazii, sub formă de bonus/premiu etc., condițiile în care se oferă și modalitatea de utilizare a acestora;
  - m) modalitatea de tarifare (la secundă, la minut etc.) pentru fiecare categorie de apeluri, precum și tariful pentru stabilirea legăturii („call set-up”, primul minut indivizibil etc.), dacă este cazul;

---

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

n) 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;

o) modalitățile și mijloacele de plată a facturilor (dacă tarifele sunt exprimate în altă monedă decât cea în care se face plata, se va preciza cursul de schimb; în cazul în care se utilizează un curs de schimb mediu lunar se va preciza acest aspect, precum și tariful pentru emiterea facturii detaliate, dacă este cazul;

p) condițiile de suspendare, respectiv reconectare a serviciului de acces la rețea în caz de suspendare, precum și tarifele aplicabile, dacă este cazul;

#### **C.4. În cazul serviciilor de telefonie mobilă pentru care plata se realizează în avans, se vor prezenta:**

1. aria de acoperire a rețelei (procentul populației și procentul din teritoriu);

2. planurile tarifare oferite;

3. pentru fiecare plan tarifar se vor menționa:

a) creditul inițial inclus în preț;

b) perioada de valabilitate a creditului, dacă este cazul;

c) perioada de valabilitate a cartelei SIM și condițiile de prelungire a valabilității;

d) cartelele valorice de reîncărcare disponibile, valoarea și valabilitatea creditului corespunzător fiecăreia;

e) modalitatea de tarifare (la secundă, la minut etc.) pentru fiecare categorie de apeluri oferite, precum și tariful pentru stabilirea legăturii (call set-up, primul minut indivizibil etc.), dacă este cazul;

f) tarifele exacte percepute pentru apelurile efectuate la nivel național în funcție de destinație/rețeaua apelată (în aceeași rețea sau către alte rețele/tipuri de rețele, precizându-se rețelele/tipurile de rețele care pot fi apelate), în funcție de perioada din zi/săptămână în care se apelează (în orele de vârf/în afara orelor de vârf, cu indicarea intervalelor orare corespunzătoare), precum și în funcție de tipurile de numere apelate (de exemplu, numere dintr-un grup definit), dacă este cazul; 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) tarifele pentru apelurile internaționale în funcție de zonele/țările de destinație a apelului;

h) tarifele pentru serviciile SMS și MMS, în funcție de destinație (națională/internațională);

i) destinațiile disponibile și tarifele pentru serviciile utilizate în roaming (apeluri primite, 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, către o altă țară decât cea de destinație sau cea de origine);

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

4. descrierea modalităților de reîncărcare a cartelei SIM;

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

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

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

G. Eventualele restricții la utilizarea echipamentului terminal (spre exemplu, blocarea în rețea), precum și termenul de valabilitate a acestor restricții, dacă este cazul

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

I. Numerele de acces la serviciul de relații cu clienții și/sau la serviciul care oferă asistență tehnică și programul de disponibilitate a acestora

J. Nivelurile de calitate oferite

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

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

A. Datele de identificare a furnizorului: nume/denumire, domiciliu/sediu, telefon, fax, adresa de e-mail, pagina de internet

B. Descrierea categoriilor de servicii de acces la internet oferite

C. Aria de furnizare a serviciilor (localitățile în care sunt disponibile serviciile)

D. Informații referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor, după cum urmează:

**D.1. În cazul serviciilor de acces la internet pentru care plata se realizează în avans, se vor prezenta<sup>1</sup>:**

1. planurile tarifare oferite;
2. pentru fiecare plan tarifar se vor menționa:
  - a) tariful de conectare la rețea, dacă este cazul;
  - b) numărul de ore (creditul) incluse în preț;
  - c) perioada de valabilitate a creditului;
  - d) numerele de acces la rețea;
  - e) tarifele în funcție de perioada din zi/săptămână în care se realizează accesul la internet, dacă este cazul;
  - f) viteza de upload/download în intervalul orar de trafic maxim (calculată în funcție de numărul maxim de utilizatori care pot accesa simultan serviciul), precum și viteza maximă de upload/download;

**D.2. În cazul serviciilor de acces la internet pe bază de abonament se vor prezenta<sup>2</sup>:**

1. documentele necesare pentru încheierea unui contract, pentru fiecare categorie de utilizatori finali în parte (de exemplu, pentru persoane fizice, respectiv pentru persoane juridice);
2. pentru fiecare categorie de utilizatori finali și pentru fiecare tip de abonament:
  - a) tariful de conectare la rețea și/sau tariful de instalare a serviciului, cu specificarea elementelor componente;

---

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

<sup>2</sup> Idem.

- b) echipamentele adiționale necesare pentru accesul la internet și prețurile/tarifal lunar pentru utilizarea/închirierea acestora;
- c) tariful abonamentului lunar, cu menționarea situațiilor în care tariful este condiționat de achiziționarea unui pachet de servicii;
- d) traficul inclus în abonament (limita de trafic);
- e) tariful pentru traficul suplimentar în cazul depășirii traficului inclus în abonament;
- f) viteza de upload/download în intervalul orar de trafic maxim (calculată în funcție de numărul maxim de utilizatori care pot accesa simultan serviciul), precum și viteza maximă de upload/download;
- g) tarifele în funcție de perioada din zi/săptămână în care se realizează accesul la internet, dacă este cazul;
- h) modalitățile și mijloacele de plată a facturii (dacă tarifele sunt exprimate în altă monedă decât cea în care se face plata, se va preciza cursul de schimb; în cazul în care se utilizează un curs de schimb mediu lunar se va preciza acest aspect), precum și tariful pentru emiterea facturii detaliate, dacă este cazul;
- i) pachetele de servicii integrate oferite care includ servicii de acces la internet, precum și condițiile în care se oferă, dacă este cazul;
- j) condițiile de suspendare, respectiv reconectare a serviciului de acces la rețea în caz de suspendare, precum și tarifele aplicabile, dacă este cazul;

E. Termenul de conectare la rețea/de instalare a serviciului

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

G. Eventualele restricții la utilizarea echipamentului terminal, precum și termenul de valabilitate a acestora, dacă este cazul

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

I. Numerele de acces la serviciul de relații cu clienții și/sau serviciul care oferă asistență tehnică și programul de disponibilitate a acestora

J. Nivelurile de calitate oferite (de exemplu, se va indica nivelul de calitate privind accesul, dacă lărgimea de bandă este sau nu este garantată ori dacă depinde de nivelul de utilizare a rețelei sau a serverului unde utilizatorul este conectat)

K. Tipurile de servicii de remediere a defecțiunilor, întreținere și reparații oferite (se vor indica informații cu privire la compartimentul responsabil pentru remedierea defecțiunilor, datele de contact, programul de lucru și tarifele aplicabile).



## **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 și, 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)