

Ghidul privind încheierea și conținutul minim al contractelor ce au ca obiect furnizarea de servicii de comunicații electronice destinate publicului



Versiunea 1
03.04.2012

ANCOM
Autoritatea Națională pentru Administrare
și Reglementare în Comunicații



CUPRINS

INTRODUCERE	1
I. ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR	5
A. Durata contractelor	5
B. Persoanele care pot încheia contracte în condițiile art. 50 alin. (1) și (2) și ale art. 51 din Ordonanță	6
1. Aplicarea automată a dispozițiilor art. 50 alin. (1) și (2) și ale art. 51 din Ordonanță în cazul consumatorilor	6
2. Aplicarea la cerere a dispozițiilor art. 50 alin. (1) și (2) și ale art. 51 din Ordonanță, pentru celelalte categorii de utilizatori finali	6
II. CLAUZELE MINIME CE TREBUIE INCLUSE ÎN CONTRACTELE ÎNCHEIATE DE FURNIZORII DE SERVICII DE COMUNICAȚII ELECTRONICE DESTINATE PUBLICULUI CU CONSUMATORII	7
A. Contractele privind furnizarea de servicii de telefonie fixă și mobilă destinate publicului	7
B. Contractele privind furnizarea de servicii de acces la internet	14
C. Contractele privind retransmisia serviciilor de programe media audiovizuale liniare, indiferent de tehnologia utilizată pentru transmiterea acestui tip de servicii	21
III. MODIFICAREA UNILATERALĂ A CONTRACTULUI DE CĂTRE FURNIZORII DE SERVICII DE COMUNICAȚII ELECTRONICE DESTINATE PUBLICULUI	27
IV. CARTELELE PREPLĂTITE	29
A. Clauzele minime ce trebuie incluse în contractele pentru serviciile de comunicații electronice pentru care plata se face în avans	29
B. Modificarea unilaterală a condițiilor de furnizare a serviciilor în cazul cartelelor preplătite	30

INTRODUCERE

Scopul primar al **Ghidului privind încheierea și conținutul minim al contractelor ce au ca obiect furnizarea de servicii de comunicații electronice destinate publicului** (denumit în continuare **Ghidul**) este de a oferi furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului un set de clarificări cu privire la modul de interpretare și de aplicare în practică a obligațiilor legale specifice domeniului comunicațiilor electronice ce trebuie respectate de aceștia în cazul contractelor încheiate cu consumatorii.

Considerăm necesare aceste clarificări având în vedere că, în urma experienței acumulate în domeniul protecției utilizatorilor de servicii de comunicații electronice din anul 2002 și până în prezent, ANCOM a constatat că, în ceea ce privește obligațiile legale specifice domeniului ce trebuie respectate de furnizori în cazul contractelor încheiate cu consumatorii, există diferite interpretări asupra noțiunilor utilizate, precum și asupra obligațiilor ce incumbă furnizorilor, aceștia neavând întotdeauna un punct de vedere comun sau având interpretări diferite de cele ale ANCOM.

De asemenea, elaborarea prezentului **Ghid** se impune cu atât mai mult în contextul intrării în vigoare a Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice (denumită în continuare **Ordonanța**), ce a transpus printre altele Directiva 2009/136/CE¹, inclusiv din punctul de vedere al clauzelor minime ce trebuie introduse în contractele încheiate de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului cu consumatorii. Astfel, Ghidul își propune să clarifice inclusiv aspectele introduse recent de Directivă și care au scopul de a oferi un grad sporit de protecție a consumatorilor prin suplimentarea categoriilor de informații ce

trebuie să se regăsească în contractele încheiate de aceștia cu furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

Prin urmare, în prezent, sediul materiei în ceea ce privește cerințele de formă ce trebuie respectate, precum și clauzele minime ce trebuie introduse în contractele încheiate de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului cu consumatorii se regăsește în dispozițiile art. 50 și 51 din Ordonanță:

„Art. 50. – (1) Contractele încheiate de consumatori pentru a beneficia de servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului pot fi încheiate pentru o perioadă contractuală inițială de cel mult 24 de luni.

(2) Consumatorilor li se va oferi și posibilitatea de a încheia contracte pentru a beneficia de serviciile prevăzute la alin. (1) cu o durată de cel mult 12 luni.

(3) La cerere, alți utilizatori finali pot încheia contracte în condițiile alin. (1) și (2) și ale art. 51.

(4) Contractelor reglementate de prezenta secțiune li se aplică în mod corespunzător prevederile Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și celelalte acte normative din domeniul protecției consumatorilor.

Art. 51. – (1) Contractele încheiate de consumatori pentru a beneficia de servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului vor conține, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze minime privitoare la:

- a) datele de identificare a furnizorului;
- b) serviciile furnizate;

c) în cazul contractelor încheiate pentru furnizarea de servicii de telefonie destinate

¹ Directiva 2009/136/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2009 de modificare a Directivei 2002/22/CE privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, a Directivei 2002/58/CE privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului;

publicului, opțiunea abonatului de a include sau de a nu include datele sale cu caracter personal în baze de date în vederea furnizării de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților, precum și, în cazul în care acesta optează pentru includerea în registrul abonaților, indicarea datelor în cauză;

d) prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau produs contractat împreună cu serviciul, modul de aplicare a acestora, modalitățile prin care pot fi obținute informații actualizate privind totalitatea tarifelor practicate, modalitățile de plată, precum și precizarea dacă există eventuale diferențe de cost datorate modalităților diferite de plată;

e) durata contractului, condițiile privind reînnoirea și încetarea furnizării serviciilor și a contractului, precum și condițiile în care operează suspendarea furnizării serviciului;

f) despăgubirile aplicabile și procedura de acordare a acestora în cazul nerespectării nivelurilor de calitate convenite și a celorlalte clauze contractuale;

g) metodele prin care se poate iniția procedura de soluționare a litigiilor prevăzută la art. 118;

h) categoriile de măsuri ce pot fi luate de furnizori în cazul apariției unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea rețelei sau serviciilor.

(2) Clauza prevăzută la alin. (1) lit. b) va stabili, printre altele:

a) dacă se oferă sau nu acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112 și dacă este transmisă informația de localizare a apelantului pentru asigurarea serviciilor de urgență, precum și dacă există limitări în ceea ce privește accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență 112, realizat potrivit prevederilor art. 70;

b) informații privind orice alte condiții care limitează accesul sau utilizarea anumitor servicii și aplicații;

c) nivelurile minime de calitate a serviciilor

oferite, incluzând cel puțin termenul de conectare inițială la rețeaua și/sau serviciile oferite de furnizor, termenul de remediere a deranjamentelor, termenul de soluționare a reclamațiilor, precum și, dacă este cazul, nivelul minim al altor parametri de calitate stabiliți de ANCOM;

d) informații privind procedurile de măsurare și gestionare a traficului în scopul de a evita congestionarea segmentelor de rețea sau utilizarea acestora la capacitate maximă, precum și privind impactul acestor proceduri asupra calității serviciului;

e) tipurile de servicii de asistență tehnică și de servicii de relații cu clienții oferite, precum și modalitățile prin care aceste servicii pot fi contactate;

f) dacă este cazul, restricțiile impuse de furnizor în ceea ce privește utilizarea echipamentului terminal.

(3) Clauza prevăzută la alin. (1) lit. e) include, atunci când este cazul:

a) durata contractuală minimă sau perioada minimă de utilizare a serviciilor pentru a beneficia de anumite promoții sau avantaje;

b) orice tarife legate de asigurarea portabilității numerelor și a altor identificatori;

c) toate sumele datorate de abonați la încetarea contractului, inclusiv, dacă este cazul, recuperarea anumitor costuri legate de echipamentul terminal contractat.

(4) Contractele prevăzute la alin. (1), cu excepția celor privind serviciile furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sau al altor mijloace de plată asimilate, se încheie în scris, pe hârtie sau alt suport durabil, vizibil și ușor de citit, cu un font având mărimea de cel puțin 12p, sau, după caz, prin mijloace de comunicație la distanță, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege. În cazul contractelor încheiate în scris, culoarea de fond a hârtiei trebuie să fie în contrast cu cea a fontului utilizat.

(5) La momentul achiziționării serviciilor

pentru care plata se face în avans, se pun la dispoziția utilizatorilor finali condițiile generale privind furnizarea acestora, care vor conține informațiile corespunzătoare clauzelor minime prevăzute la alin. (1)–(3) și vor fi redactate în scris, pe hârtie sau alt suport durabil, vizibil și ușor de citit, iar culoarea de fond a hârtiei trebuie să fie în contrast cu cea a fontului utilizat.

(6) ANCOM poate solicita includerea în contractele prevăzute la alin. (1) a informațiilor furnizate în acest scop de către autoritățile publice competente referitoare la utilizarea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice în scopul implicării în activități ilegale sau în scopul diseminării de conținut dăunător, precum și a informațiilor referitoare la mijloacele de protecție împotriva riscurilor la adresa siguranței personale, a vieții private și a prelucrării datelor cu caracter personal, menționate la art. 60 alin. (11), relevante pentru serviciile furnizate.

(7) În cazul în care contractul încheiat prevede pentru furnizor posibilitatea modificării unilaterale, acesta este obligat să notifice în avans abonatul cu privire la intenția sa, astfel încât acesta să beneficieze de un termen de cel puțin 30 de zile pentru exercitarea dreptului de denunțare unilaterală a contractului, în cazul în care nu este de acord cu modificările propuse, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri.

(8) Notificarea se va realiza prin mijloace care să asigure transmiterea acesteia către fiecare abonat.

(9) În cuprinsul notificării se va prevedea expres dreptul abonatului de a denunța unilateral contractul în condițiile prevăzute la alin. (7).

(10) În cazul în care consideră că furnizorii nu implementează în mod corespunzător prevederile alin. (7)–(9), ANCOM va stabili, prin decizie a președintelui ANCOM, formatul și modalitățile de transmitere a notificării.”

Evident, la momentul elaborării Ghidului s-a avut în vedere experiența ANCOM dobândită până în prezent, neputând fi însă acoperite toate situațiile apărute în practică ce ar fi necesitat

clarificări, motiv pentru care **Ghidul are un caracter dinamic**, acest lucru însemnând că va fi completat pe măsură ce apar situații noi.

Precizăm, de asemenea, că prezentul document va reprezenta un indicator de referință și pentru ANCOM în scopul aprecierii modului în care furnizorii își îndeplinesc obligațiile ce rezultă din interpretarea dispozițiilor art. 50 și 51 din Ordonanță. Caracterul neexhaustiv al situațiilor descrise face ca aprecierea ANCOM amintită mai sus să nu se limiteze la cuprinsul acestui Ghid, și să nu fie ținută de completarea acestuia.

În ceea ce privește **tipurile de contracte** încheiate între furnizorii de servicii de comunicații electronice și consumatori, în funcție de serviciul contractat, ANCOM va trata în prezentul Ghid trei categorii de contracte, și anume:

- contractele ce au ca obiect furnizarea de servicii de telefonie mobilă și telefonie fixă destinate publicului;
- contractele ce au ca obiect furnizarea serviciilor de acces la internet;
- contractele ce au ca obiect retransmisia serviciilor de programe media audiovizuale liniare, indiferent de tehnologia utilizată pentru transmiterea acestui tip de serviciu.

De asemenea, prezentul ghid va face referire atât la contractele încheiate pe bază de abonament, cât și la cele pentru care plata se face în avans.

Cu privire la **noțiunile** utilizate în cuprinsul documentului, vor fi aplicabile definițiile existente în actele normative în vigoare. Având în vedere relevanța și frecvența utilizării în cuprinsul prezentului document a unor noțiuni precum “serviciu de comunicații electronice”, „consumator”, „utilizator final”, „le reamintim în cele ce urmează:

- **serviciu de comunicații electronice** - un serviciu furnizat de regulă, contra cost, care constă, în întregime sau în principal, în

transmiterea semnalelor prin rețelele de comunicații electronice, incluzând serviciile de telecomunicații și pe cele prin rețelele utilizate pentru transmiterea serviciilor de programe audiovizuale, dar fără a include serviciile prin care se furnizează conținutul informației transmise prin intermediul rețelelor ori serviciilor de comunicații electronice sau se exercită controlul editorial asupra acestui conținut; nu se includ serviciile societății informaționale, definite la art. 1 pct. 1 din Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic, republicată, care nu constau, în întregime sau în principal, în transmiterea semnalelor prin rețelele de comunicații electronice;

- **consumator**¹ - orice persoană **fizică** care utilizează sau solicită un serviciu de comunicații electronice destinat publicului în alte scopuri decât cele ale activității sale comerciale ori profesionale;
- **utilizator final**² – orice persoană, **fizică** sau **juridică**, care utilizează sau solicită un serviciu de comunicații electronice destinat publicului.

În ceea ce privește structura documentului, acesta este organizat după cum urmează:

- **Partea I** conține observații cu privire la condițiile impuse de lege care trebuie îndeplinite la momentul încheierii contractului, condiții referitoare atât la durata contractelor, cât și la persoanele care pot beneficia de protecția oferită de art. 50 și 51 din Ordonanță;
- **Partea a II-a** conține o analiză a clauzelor minime ce trebuie incluse în contractele încheiate cu utilizatorii finali, potrivit dispozițiilor art. 50 și 51 din Ordonanță. Sunt tratate atât contractele ce au ca obiect furnizarea serviciilor de telefonie fixă și mobilă, cât și cele care au ca obiect furnizarea serviciilor de acces la internet și

retransmisia serviciilor de programe media audiovizuale liniare, indiferent de tehnologia utilizată pentru transmiterea acestui tip de servicii.

- **Partea a III-a** examinează dispozițiile art. 51 alin. (7) – (9) din Ordonanță referitoare la modificarea unilaterală a contractului de către furnizor și consecințele ce sunt antrenate asupra drepturilor abonaților;
- **Partea a IV-a** analizează regimul serviciilor preplătite, atât din perspectiva clauzelor minime, cât și din cea a exercitării dreptului de denunțare unilaterală de către abonat.

¹ art. 4 alin. (1) pct. 9 din Ordonanță.

² art. 4 alin. (1) pct. 2 și 4 din Ordonanță.

I. Încheierea contractelor

Potrivit prevederilor art. 51 alin. (4) din Ordonanță, contractele încheiate de consumatori pentru a beneficia de servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului, cu excepția celor privind serviciile furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sau al altor mijloace de plată asimilate, se încheie **în scris**, pe hârtie sau alt suport durabil, vizibil și ușor de citit, sau, după caz, **prin mijloace de comunicație la distanță**, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege.

Prin urmare, în cazul contractelor încheiate în scris, furnizorul are obligația de a înmâna abonatului, la momentul încheierii contractului, toate documentele din care este alcătuit acesta, pe hârtie sau pe alt suport durabil (spre exemplu CD, memorie USB, HDD extern etc.), astfel încât abonatul să fie informat despre totalitatea drepturilor și obligațiilor ce incumbă părților. De asemenea acest lucru îi va permite abonatului să identifice și eventuale încălcări ale drepturilor sale ce rezultă din contract, cum ar fi spre exemplu, modificări ale contractului efectuate de furnizor și impuse acestuia fără notificarea sa, fapt ce ar constitui atât o încălcare a contractului, cât și a prevederilor legale.

De asemenea, indiferent de modul în care sunt încheiate contractele, în scris sau prin mijloace de comunicație la distanță, art. 51 alin. (4) din Ordonanță a introdus și alte cerințe cu privire la forma contractelor, și anume, utilizarea unui font de cel puțin 12p la redactarea contractului, ceea ce presupune utilizarea lui în cazul tuturor documentelor ce alcătuiesc contractul, cât și utilizarea unei culori de fond care să fie în contrast cu cea a fontului utilizat, astfel încât prevederile contractuale să fie ușor de citit de către abonați.

Pe lângă aceste condiții impuse de prevederile art. 51 alin. (4) din Ordonanță, la momentul încheierii contractelor privind

furnizarea de servicii de comunicații electronice destinate publicului cu consumatorii, furnizorii trebuie să țină cont și de alte cerințe impuse de legislația din domeniul comunicațiilor electronice, cerințe referitoare atât la durata maximă a contractului, cât și la categoriile de persoane care pot beneficia de protecția oferită de dispozițiile art. 50 alin. (1) și (2) referitoare la durata contractului și ale art. 51 din Ordonanță, referitoare, printre altele, la clauzele minime din contracte.

De asemenea, reamintim faptul că, potrivit prevederilor art. 50 alin. (4) din Ordonanță, contractelor reglementate de Secțiunea I, Capitolul V din Ordonanță, li se aplică, în mod corespunzător, și prevederile Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și celelalte acte normative din domeniul protecției consumatorilor. În acest sens, reamintim furnizorilor și faptul că prevederile Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 se aplică exclusiv consumatorilor. De asemenea, subliniem încă o dată faptul că prevederile din domeniul protecției consumatorilor, inclusiv cele referitoare la garanții, spre exemplu, sau la drepturile consumatorilor astfel cum rezultă din prevederile Ordonanței Guvernului nr. 21/1992, se vor aplica, în mod corespunzător, contractelor reglementate de Secțiunea 1: Contractele din cuprinsul Capitolului V – Drepturile utilizatorilor finali din Ordonanță.

A. Durata contractelor

Spre deosebire de regimul anterior intrării în vigoare a Ordonanței, cadrul legal actual reglementează durata contractuală inițială pe care o pot avea contractele încheiate de furnizori cu consumatorii privind furnizarea de servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului, indiferent de modalitatea de încheierea a acestora, în scris sau prin mijloace de comunicație la distanță.

Astfel, începând cu data de 25 februarie 2012, potrivit dispozițiilor art. 50 alin. (1) din Ordonanță, contractele încheiate de furnizorii de servicii de comunicații electronice cu consumatorii în scopul furnizării de servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului trebuie să aibă o perioadă contractuală inițială ce nu poate depăși 24 de luni.

De asemenea, potrivit dispozițiilor art. 50 alin. (2) din același act normativ, consumatorilor li se va oferi și posibilitatea de a încheia contracte cu furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului pe o perioadă contractuală inițială de cel mult 12 luni. Precizăm că acest lucru nu impune furnizorilor obligația de a încheia contracte pe orice durată solicitată de consumator, spre exemplu pe 6 sau 8 luni. Încheierea unor astfel de contracte poate fi realizată ca urmare a negocierilor dintre părți, însă nu este obligatorie din perspectiva dispozițiilor art. 50 alin. (1) și (2) din Ordonanță, întrucât acest articol stabilește doar praguri maxime ce nu trebuie depășite.

De asemenea, considerăm încheiate cu respectarea dispozițiilor legale, și contractele ce au o durată inițială nedeterminată, cu condiția ca acestea să poată fi reziliate oricând, fără plata de penalități de către abonat, cu respectarea procedurii de reziliere descrise în contract (procedura poate fi referitoare la termen și/sau la modalitățile de transmitere a notificării, spre exemplu).

B. Persoanele care pot încheia contracte în condițiile art. 50 alin. (1) și (2) și ale art. 51 din Ordonanță

1. Aplicarea automată a dispozițiilor art. 50 alin. (1) și (2) și ale art. 51 din Ordonanță în cazul consumatorilor

Având în vedere dispozițiile art. 50 alin. (1) și (2) și ale art. 51 din Ordonanță, care se aplică în mod automat consumatorilor, rezultă că furnizorii sunt obligați să acorde și să respecte dreptul acestora de a beneficia de protecția oferită de prevederile art. 50 alin. (1) și (2) și ale art. 51 din Ordonanță, atât la momentul încheierii, cât și pe parcursul derulării contractelor.

2. Aplicarea la cerere a dispozițiilor art. 50 alin. (1) și (2) și ale art. 51 din Ordonanță, pentru celelalte categorii de utilizatori finali

În ceea ce privește contractele încheiate cu alte categorii de utilizatori finali, distingem între următoarele situații:

- a) **la încheierea unui nou contract**, pentru a beneficia de protecția oferită de Ordonanță, persoanele juridice trebuie să solicite în mod expres furnizorilor de servicii de comunicații electronice aplicarea dispozițiilor art. 50 alin. (1) și (2) și a ale art. 51 din Ordonanță, aceste prevederi neaplicându-se în cazul lor în mod automat, începând cu data de 25 februarie 2012, astfel cum este cazul contractelor încheiate cu consumatorii;
- b) contractele încheiate anterior intrării în vigoare a Ordonanței și aflate în prezent în derulare vor beneficia **în continuare** de protecția clauzelor contractuale existente în temeiul legii în vigoare la data încheierii lor, respectiv Legea nr. 304/2003 pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicație electronice, republicată, până la data încetării contractului sau până la data renegocierii acestora. Modificarea acestor clauze nu poate face obiectul dreptului de modificare unilaterală a furnizorului;
- c) contractele aflate în derulare sau care se află în situația reînnoirii pot face obiectul renegocierii între părți pentru acordarea protecției oferite de Ordonanță, dar furnizorii nu sunt obligați să o acorde decât în situația prevăzută la lit. a).

II. Clauzele minime ce trebuie incluse în contractele încheiate de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului cu consumatorii

Înainte de a analiza conținutul clauzelor minime ce trebuie introduse în contractele privind furnizarea de servicii de comunicații electronice încheiate între furnizori și consumatori, se impun anumite precizări cu privire atât la forma acestora, cât și la documentele ce alcătuiesc contractul.

Potrivit dispozițiilor art. 51 alin. (1) din Ordonanță, contractele încheiate de consumatori pentru a beneficia de servicii de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului vor conține, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, anumite clauze minime. Toate clauzele contractuale trebuie să respecte aceste cerințe de redactare.

De asemenea, facem câteva precizări și cu privire la sensul noțiunii de „contract”. Astfel, reamintim faptul că noțiunea de „contract” este folosită în Ordonanță în sens general și desemnează totalitatea documentelor ce reglementează drepturile și obligațiile părților cu privire la furnizarea serviciilor respective. De exemplu, prin contract se va înțelege nu doar prima pagină a acestuia, care de regulă conține datele de identificare ale părților și informații despre serviciile furnizate, cât și celelalte documente denumite, de regulă, „Clauze Contractuale de Bază/Principale”, „Condiții generale de furnizare a serviciului”, „Termeni și condiții generale” etc., atâta timp cât voința părților a fost ca acestea să facă parte din contract.

Așadar, din cele menționate mai sus rezultă că și termenii și condițiile generale sau celelalte documente care compun contractul, indiferent de denumirea acestora, trebuie să fie înmânate

abonatului la momentul încheierii contractului.

Sarcina probei în ceea ce privește dovada înmânării tuturor documentelor ce alcătuiesc contractul aparține furnizorului.

A. Contractele privind furnizarea de servicii de telefonie fixă și mobilă destinate publicului

Art. 51 alin. (1) din Ordonanță

a) datele de identificare a furnizorului;

În accepțiunea ANCOM, datele de identificare a furnizorilor de servicii de comunicații electronice care trebuie incluse în mod obligatoriu în contractele încheiate cu consumatorii sunt următoarele:

- denumirea completă a societății comerciale sau a persoanei fizice autorizate (PFA), așa cum este aceasta înscrisă la Oficiul Național al Registrului Comerțului;
- forma sa de organizare (S.A., S.R.L., PFA etc.);
- adresa sediului social;
- codul de identificare fiscală (CIF) și numărul de înregistrare de la Oficiul Național al Registrului Comerțului (J).

În plus față de aceste informații, recomandăm introducerea în contractele încheiate cu consumatorii a următoarelor elemente:

- numele și prenumele reprezentantului furnizorului (a nu se confunda cu reprezentantul legal);
- indicarea numărului de operator de date cu caracter personal;
- un număr de telefon, fax, o adresă de e-mail, precum și adresa website-ului furnizorului;
- utilizarea ștampilei furnizorului sau a reprezentantului furnizorului la momentul încheierii contractului sau a actelor adiționale la contract.

b) serviciile furnizate;

Contractele încheiate de furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului cu consumatorii trebuie să conțină cel puțin **totalitatea serviciilor furnizate ce fac obiectul contractului, inclusiv servicii/beneficii oferite promoțional la încheierea contractului** (dacă este cazul), servicii adiționale sau facilități (înlocuire SIM, back up SIM, suspendarea furnizării serviciului la cererea abonatului etc.).

La momentul activării ulterioare a unui alt serviciu decât cel contractat inițial (de ex. serviciul de acces la internet, serviciul de transmisiuni de date, retransmisia programelor de televiziune etc.) sau a unei extraopțiuni, furnizorul are obligația de a încheia un act adițional la contractul inițial, în scris sau printr-un mijloc de comunicație la distanță, care să conțină cel puțin informațiile de la art. 51 alin. (1) – (3), respectiv art. 54 din Ordonanță, după caz, aplicabile serviciului sau extraopțiunii.

În ceea ce privește contractele încheiate prin mijloace de comunicație la distanță, informațiile prevăzute la art. 54 din Ordonanță vor fi transmise abonatului pe hârtie sau alt suport durabil, sau, cu acordul acestuia, prin e-mail sau prin contul personalizat al abonatului însoțit de un mijloc de avertizare (SMS, apel, e-mail etc.).

Referitor la serviciile furnizate, contractele vor include **descrierea serviciilor** ce fac obiectul contractului, precum și **condițiile privind utilizarea și furnizarea acestora**.

În cazul contractelor încheiate în scopul realizării procesului de portare, se va menționa acest lucru în cuprinsul contractelor.

c) în cazul contractelor încheiate pentru furnizarea de servicii de telefonie destinate publicului,

opțiunea abonatului de a include sau de a nu include datele sale cu caracter personal în baze de date în vederea furnizării de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților, precum și, în cazul în care acesta optează pentru includerea în registrul abonaților, indicarea datelor în cauză;

Referitor la asigurarea protecției vieții private a abonaților de servicii de comunicații electronice destinate publicului în contextul obținerii consimțământului abonaților cu privire la reținerea și includerea datelor relevante în baze de date în vederea furnizării de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților, ANCOM și ANSPDCP au făcut publică o poziție comună cu privire la acest aspect¹.

În plus, ANCOM face precizarea că, în lumina Deciziei Curții de Justiție a Uniunii Europene în cauza C–543/09 (Deutsche Telekom AG împotriva Bundesrepublik Deutschland, cu participarea: GoYellow GmbH, Telix AG)², precum și a concluziilor formulate de Avocatul General în această speță³, consimțământul abonaților trebuie să se refere la includerea sau neinclusiunea în toate bazele de date necesare furnizării serviciilor de informații privind abonații ori în toate registrele abonaților, atât pentru cele care există în prezent, cât și pentru cele care ar putea fi puse la dispoziția publicului în viitor.

Consimțământul abonaților privește finalitatea publicării datelor lor cu caracter personal într-un registru de abonați, care va fi pus la dispoziția publicului, iar nu identitatea furnizorului unui anumit registru de abonați, nicio dispoziție din legislația națională neacordând abonaților dreptul selectiv de a decide în beneficiul anumitor furnizori de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților. În ceea ce privește modul în care furnizorii pot obține consimțământul abonaților cu

¹ Precizări și recomandări ale Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal și ale Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind asigurarea protecției vieții private a abonaților serviciilor de comunicații electronice în constituirea și punerea la dispoziția publicului a registrelor abonaților și a serviciilor de informații privind abonații.

² A se vedea, în special, considerentele nr. 60 – 62.

³ A se vedea, în special, considerentele nr. 122 – 126, respectiv 128.

privire la reținerea și includerea datelor relevante în baze de date în vederea furnizării de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților, în cazul în care furnizorul reține datele de identificare ale abonaților prin sistemul opt-in, clauza din contract referitoare la acest aspect poate conține, de exemplu, o bifă din care să reiasă faptul că abonatul și-a dat **acordul cu privire la includerea** datelor sale cu caracter personal în bazele de date în vederea furnizării de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților.

În cazul în care furnizorul alege să folosească sistemul opt-out, apreciem că prevederile din contract referitoare la obținerea consimțământului abonaților în vederea includerii în bazele de date menționate pot conține, de exemplu, o bifă din care să reiasă faptul că abonatul **a optat pentru neinclusiunea** datelor sale personale în bazele de date.

De asemenea, în cazul ambelor moduri de obținere a consimțământului (opt-in și opt-out), trebuie să fie indicate acele date ale abonatului care vor fi furnizate de serviciile de informații privind abonații sau de registrele abonaților¹.

De asemenea, opțiunea abonatului de a include sau de a nu include datele sale cu caracter personal în baze de date în vederea furnizării de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților va fi prezentată distinct de opțiunea de furnizare a datelor pentru primirea de mesaje publicitare de la furnizor sau de la terți, dacă este cazul.

d) prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau produs contractat împreună cu serviciul, modul de aplicare a acestora, modalitățile prin care pot fi obținute informații actualizate privind totalitatea tarifelor practicate, modalitățile de plată, precum și precizarea dacă există eventuale diferențe de cost datorate modalităților diferite de plată;

Ca regulă generală, contractele trebuie să

conțină tarifele pentru fiecare tip de serviciu inclus în contract și produs contractat împreună cu serviciul. În cazul în care pentru un anumit serviciu nu se percepe un tarif, pentru o mai mare claritate și ușurință în interpretarea clauzelor contractuale, se va preciza faptul că acele servicii sunt gratuite sau că tariful este 0.

Pe lângă aceste considerații generale, contractele încheiate cu consumatorii vor trebui să conțină cel puțin:

- prețul abonamentului și intervalul de tarifare (lună/trimestru/an);
- numărul de minute și/sau SMS-uri/ MMS-uri/apeluri video incluse în abonament sau alte tipuri de servicii incluse în abonamentul respectiv; în ceea ce privește tipurile de apeluri/ SMS-uri/ MMS-uri/apeluri video incluse în abonament, acestea se vor detalia, menționându-se, spre exemplu, după caz, apelurile incluse (în rețea, către alte rețele, către rețele internaționale etc);
- tarifele pentru fiecare tip de apel/ SMS/ MMS/ apel video, în cazul în care se depășesc minutele incluse în abonament (tarifele standard) sau nu sunt incluse în abonament;
- toate tarifele pentru servicii adiționale sau facilități;
- se menționează dacă există servicii care se oferă gratuit, discount-uri sau promoții;
- modalitatea de tarifare a serviciilor contractate care să cuprindă cel puțin unitatea minimă de tarifare a apelurilor, rotunjiri aplicabile (de ex. primul minut indivizibil), dacă SMS-ul se tarifează la transmiterea sa, indiferent dacă a fost recepționat de destinatar sau doar în acest caz, numărul maxim de caractere, pe care le poate conține un SMS, precum și informații despre fragmentarea unui SMS în cazul în

¹ Spre exemplu, potrivit Deciziei președintelui ANCOM nr. 7/2011 privind implementarea serviciului universal în sectorul comunicațiilor electronice, următoarele informații trebuie să fie furnizate în mod obligatoriu: nume și prenume sau denumire, domiciliu/sediu social (stradă, numărul străzii, localitatea, sectorul județului), numărul de telefon, numărul de fax..

care acesta conține caractere speciale (de exemplu, litere cu diacritice, caractere arabe, chinezești etc.);

- ordinea de consum a minutelor/ SMS-urilor/ MMS-urilor/ apelurilor video incluse în abonament și/sau incluse în extraopțiuni/ bonusuri active la momentul încheierii contractului, după caz;
- prețul echipamentului achiziționat odată cu serviciul de telefonie contractat sau costurile asociate închirierii acestuia, după caz;
- valoarea despăgubirilor sau modul de calcul al acestora în cazul deteriorării sau pierderii, din vina abonatului, a echipamentului aflat în custodia acestuia, dacă este cazul.

În cazul unui pachet de servicii, se poate menționa prețul integral al pachetului sau se poate individualiza prețul fiecărui serviciu, în funcție de oferta contractată.

Tarifele aferente apelurilor internaționale vor fi menționate în contracte în cazul în care opțiunea de a efectua astfel de apeluri este activată la momentul încheierii contractului. În cazul unei activări ulterioare, aceste tarife se vor regăsi într-un act adițional încheiat în scris, pe hârtie sau alt suport durabil, sau printr-un mijloc de comunicație la distanță, în condițiile descrise la punctul II, litera A, sublitera b), referitoare la serviciile/extraopțiunile activate ulterior.

În cazul apelării **numerele pentru servicii cu valoare adăugată (de regulă cu suprataxă)**, se va menționa dacă apelurile către aceste numere sunt sau nu incluse în abonament, iar în cazul în care nu sunt incluse, se va menționa dacă tarifele către aceste categorii de numere pot fi mai mari decât tarifele standard.

În cazul **numerele scurte pentru servicii de interes național/local**, se va menționa dacă apelurile către aceste numere sunt sau nu incluse în abonament.

În cazul în care în contracte apar sintagmele „minut național”, „minut în rețea”, acestea vor fi definite în cuprinsul contractului.

Dacă se percep penalități de întârziere pentru neplata facturii, contractele trebuie să includă valoarea penalităților, precum și modul de calcul al acestora.

Dacă furnizorul percepe abonatului un așa-numit „fond de garanție” sau orice altă sumă percepută în același scop, acesta trebuie să includă în contracte condițiile și scopul constituirii, valoarea sau modul de calcul al sumei ce constituie garanția, precum și condițiile de restituire a acesteia.

Pentru serviciul de asistență tehnică, în cazul în care se percep tarife acestea vor fi incluse în contract. În caz contrar, se va menționa faptul că serviciul este gratuit.

În ceea ce privește modalitatea de plată, contractul va cuprinde următoarele:

- precizarea monedei și a modului în care se calculează echivalarea în cazul în care tariful nu este exprimat în moneda națională;
- precizarea dacă tarifele includ sau nu TVA;
- modalitatea în care abonatul va primi factura, data emiterii și termenul scadent al acesteia, precum și modalitățile de plată a acesteia (numerar, prin OP, electronic), inclusiv precizarea dacă există costuri suplimentare asociate unei anumite modalități de plată;
- posibilitatea efectuării de plăți în avans și implicațiile acesteia, dacă este cazul.

Contractele vor conține o clauză distinctă cu privire la modalitățile prin care abonații pot obține informații actualizate cu privire la totalitatea tarifelor practicate de furnizor. De exemplu, furnizorii vor preciza că pot fi obținute informații actualizate privind tarifele prin telefon (de exemplu, prin intermediul serviciului de relații cu

clienții), pagina de internet, la sediu, puncte de lucru, magazine, în cuprinsul facturii etc.

e) durata contractului, condițiile privind reînnoirea și încetarea furnizării serviciilor și a contractului, precum și condițiile în care operează suspendarea furnizării serviciului;

Durata contractului

Astfel cum am subliniat mai sus, potrivit prevederilor art. 50 alin. (1) și (2) din Ordonanță, durata contractuală inițială poate fi de cel mult **24 de luni**, consumatorilor oferindu-li-se și dreptul de a încheia contracte cu o durată inițială de cel mult **12 luni**.

De asemenea, tot cum am amintit în secțiunea dedicată, art. 50 alin. (1) și (2), contractul poate fi încheiat și pe perioadă **nedeterminată, cu condiția ca abonatul să nu plătească penalități sau despăgubiri în momentul în care dorește rezilierea contractului**.

Prin urmare, pentru a respecta condițiile legale referitoare la durata contractelor, acestea vor conține o durată inițială ce respectă prevederile art. 50 sau faptul că este încheiat pe perioadă nedeterminată, în condițiile menționate mai sus.

Tot cu privire la durata contractului, precizăm că acesta trebuie să conțină atât data intrării în vigoare, cât și data certă, considerată ca punct de pornire de la care se calculează durata minimă contractuală (de exemplu, data activării serviciului). În cazul contractării unui pachet de servicii, dacă activarea serviciilor se va realiza la momente diferite, se va menționa care este data de referință pentru calcularea duratei contractuale (de exemplu, durata contractului este de 24 de luni de la data activării primului serviciu).

Reînnoirea contractului

În ceea ce privește reînnoirea contractelor, în cuprinsul acestora se va menționa dacă, la expirarea duratei minime inițiale, contractul se reînnoiește și dacă da, în ce condiții, precizându-se noua perioadă contractuală, care poate fi

determinată sau nedeterminată, în condițiile de mai sus, precum și demersurile pe care trebuie să le întreprindă părțile pentru reînnoirea contractului.

Încetarea furnizării serviciilor și a contractului

Contractul trebuie să conțină **cazurile** în care încetează furnizarea serviciilor și a contractului, atât din inițiativa furnizorului, cât și din inițiativa abonatului, **condițiile de reziliere** (de exemplu, achitarea sumelor restante de către abonat, condițiile de returnare a echipamentelor), precum și **modalitățile de transmitere a cererii sau notificării de reziliere**, după caz, prin telefon, scrisoare transmisă prin poștă cu confirmare de primire, e-mail etc.

De asemenea, va fi menționat intervalul de timp în care rezilierea va deveni operațională.

În cazul unui pachet de servicii, se va preciza dacă și în ce condiții încetarea furnizării serviciilor se poate realiza integral sau parțial.

Suspendarea furnizării serviciilor

În ceea ce privește suspendarea furnizării serviciilor, contractele vor include cel puțin următoarele informații referitoare la suspendare: în ce cazuri poate fi suspendată furnizarea serviciilor, procedura de suspendare, eventualele consecințe ale suspendării asupra celorlalte drepturi și obligații contractuale, precum și în ce condiții se poate relua furnizarea serviciului (de exemplu, achitarea unui tarif de reconectare).

De asemenea, în cazul în care o persoană deține mai multe abonamente, se va menționa dacă suspendarea pentru neplata unui abonament atrage și suspendarea serviciilor furnizate în baza celorlalte abonamente.

În cazul în care furnizorul oferă suspendarea furnizării serviciului la cererea abonatului, acest lucru trebuie menționat în contract, împreună cu condițiile de suspendare și de reconectare.

În cazul unui pachet de servicii, se va preciza dacă și în ce condiții suspendarea furnizării serviciilor se poate realiza integral sau parțial.

f) despăgubirile aplicabile și procedura de acordare a acestora în cazul nerespectării nivelurilor de calitate convenite și a celorlalte clauze contractuale;

Contractele vor conține despăgubirile aplicabile și/sau modul de calcul al acestora în cazul nerespectării nivelurilor de calitate asumate prin contract sau a altor clauze contractuale.

Se vor indica clauzele contractuale a căror nerespectare oferă dreptul la despăgubiri.

De asemenea, se va indica procedura pe care abonatul trebuie să o urmeze pentru a obține despăgubirile indicate în contract, condițiile în care se acordă despăgubirile, spre exemplu, se va menționa dacă trebuie depusă o cerere într-un anumit termen, eventualele condiții de admitere a cererii, precum și modul în care aceste despăgubiri vor fi acordate (reducere din factura următoare, creditare trafic etc.).

g) metodele prin care se poate iniția procedura de soluționare a litigiilor prevăzută la art. 118;

Se va menționa faptul că abonații pot sesiza ANCOM pentru soluționarea litigiilor dintre aceștia și furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, delimitându-se situațiile în care abonații se pot adresa ANCOM, și anume potrivit art. 118 din Ordonanța, consumatorii se pot adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor apărute în legătură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de acest act normativ, prevăzute în contractele reglementate de Cap. V Secțiunea 1 din Ordonanță, ori în legătură cu executarea acestor clauze și care nu au fost soluționate pe cale amiabilă cu furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

Pentru celelalte cazuri care excedează competenței ANCOM de soluționare a litigiilor, se recomandă indicarea procedurii de soluționare a acestora.

h) categoriile de măsuri ce pot fi luate de furnizori în cazul apariției unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea rețelei sau serviciilor;

În caz de incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea rețelei sau serviciilor, furnizorii trebuie să prevadă în contracte tipul de acțiune pe care ar putea să o întreprindă și impactul acesteia asupra continuității furnizării rețelelor și serviciilor la un nivel normal (limitare, restricționare, întrerupere a serviciului, percepere daune etc.) și condițiile în care se poate produce acest tip de acțiune.

Art. 51 alin. (2) Clauza prevăzută la alin. (1) lit. b) va stabili, printre altele:

a) dacă se oferă sau nu acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112 și dacă este transmisă informația de localizare a apelantului pentru asigurarea serviciilor de urgență, precum și dacă există limitări în ceea ce privește accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență 112, realizat potrivit prevederilor art. 70;

Având în vedere dispozițiile art. 70 din Ordonanță, referitoare la accesul utilizatorilor finali la numărul unic de urgență 112, apreciem că furnizorii trebuie să introducă în contractele încheiate cu consumatorii informații referitoare la faptul că oferă acces la numărul unic de urgență 112, precum și la faptul că se oferă informația de localizare a apelantului.

b) informații privind orice alte condiții care limitează accesul sau utilizarea anumitor servicii și aplicații;

Contractele vor conține precizări și informații referitoare la eventualele condiții care limitează accesul abonatului la serviciul respectiv sau la utilizarea anumitor servicii ori aplicații și în ce constau aceste limite sau condiții legate de furnizarea serviciului (de exemplu, restricționarea accesului la serviciul de telefonie în cazul în care acesta a fost folosit în exces într-o anumită perioadă, existența unei limite de credit,

impunerea unui fond de garanție).

c) nivelurile minime de calitate a serviciilor oferite, incluzând cel puțin termenul de conectare inițială la rețeaua și/sau serviciile oferite de furnizor, termenul de remediere a deranjamentelor, termenul de soluționare a reclamațiilor, precum și, dacă este cazul, nivelul minim al altor parametri de calitate stabiliți de ANCOM;

Pe lângă indicatorii de calitate menționați în cuprinsul literei c), citate mai sus, în lipsa unei alte reglementări exprese, ceilalți indicatori care vor fi incluși în contracte și valorile acestora rămân la alegerea furnizorilor.

Se vor include însă indicatori de calitate individuali, relevanți în relația cu abonatul respectiv, nu numai indicatori generali, aplicabili la nivelul întregii rețele.

În ceea ce privește termenul de conectare inițială la rețea, termenul de remediere a deranjamentelor, precum și termenul de soluționare a reclamațiilor, se vor stabili termene certe (de exemplu, în zile, calculate începând cu o dată determinată). Modalitatea de calcul al termenului nu trebuie să afecteze caracterul cert al acestuia (de exemplu, prin stabilirea unui moment incert de la care începe să curgă termenul).

De asemenea, trebuie precizate și alte condiții asociate indicatorilor menționați în paragraful anterior (de exemplu, intervale orare de intervenție sau instalare a unor echipamente, condițiile ce trebuie îndeplinite de abonat pentru a beneficia de remedierea defecțiunilor survenite sau pentru a transmite o reclamație etc.).

d) informații privind procedurile de măsurare și gestionare a traficului în scopul de a evita congestiunea segmentelor de rețea sau utilizarea acestora la capacitate maximă, precum și privind impactul acestor proceduri asupra calității serviciului;

ANCOM consideră că, în ceea ce privește

tehnicele de management al traficului, în contracte ar trebui să se regăsească cel puțin informații care să indice:

- tehnicile aplicate de furnizor în cazul congestiei și ce impact au ele asupra furnizării serviciului, inclusiv asupra calității acestuia;
- scopul în care aceste tehnici de management al traficului sunt aplicate;
- dacă prioritizează sau blochează un anumit tip de trafic și care anume.

e) tipurile de servicii de asistență tehnică și de servicii de relații cu clienții oferite, precum și modalitățile prin care aceste servicii pot fi contactate;

I. Servicii de asistență tehnică

Contractele trebuie să conțină următoarele informații:

- obligația furnizorului de a asigura întreținerea și reparația propriei rețele;
- mențiunea dacă se oferă sau nu servicii de întreținere și reparații pentru legătura fizică și/sau echipamente proprii/închiriate/ în custodie aflate de la punctul terminal al rețelei furnizorului și până la echipamentul abonatului și, dacă se oferă, care sunt acestea;
- mențiunea dacă se oferă asistență tehnică pentru utilizarea terminalelor, informații despre serviciile furnizate și despre tehnologiile folosite și în ce condiții se oferă aceste servicii.

Se va descrie procedura pe care trebuie să o urmeze abonatul pentru a beneficia de aceste servicii, inclusiv modalitățile de contact (telefon, e-mail, aplicație online, la puncte de lucru ale furnizorului).

De asemenea, va fi menționat termenul de remediere precum și dacă există vreo condiționare pentru prestarea serviciului de asistență tehnică.

II. Servicii de relații cu clienții

Vor fi incluse în contract modalitățile concrete prin care serviciile de relații cu clienții pot fi contactate (număr de telefon, adresă de e-mail, adresă site dacă există) și programul de lucru al serviciului/serviciilor de relații cu clienții, precum și eventuale condiționări la utilizarea acestui serviciu (de exemplu, număr limitat de apeluri gratuite, tarife pentru apelarea acestui serviciu etc).

f) dacă este cazul, restricțiile impuse de furnizor în ceea ce privește utilizarea echipamentului terminal;

Se menționează dacă există restricții impuse de furnizor cu privire la utilizarea echipamentului terminal (de exemplu, terminal codat în rețea/impunerea unui anumit tip de terminal în funcție de tehnologia furnizată/blocarea cartelei SIM), în ce constau acestea, dacă pot fi înlăturate și dacă da, în ce condiții/ce procedură trebuie să urmeze abonatul și ce costuri ar putea să incumbe acestuia pentru eliminarea restricțiilor, cum ar fi spre exemplu, costurile legate de deblocarea cartelei SIM.

Art. 51 alin. (3) Clauza prevăzută la alin. (1) lit. e) include, atunci când este cazul:

a) durata contractuală minimă sau perioada minimă de utilizare a serviciilor pentru a beneficia de anumite promoții sau avantaje;

Având în vedere și prevederile art. 20 alin. (1) lit. e) din Directiva revizuită 2002/22/CE¹, contractele vor trebui să conțină, dacă este cazul, orice utilizare sau durată minimă necesară pentru a beneficia de oferte sau condiții promoționale.

Această durată nu se referă la durata contractuală inițială reglementată de dispozițiile art. 50 din Ordonanță, ci la o eventuală durată/perioadă minimă de utilizare a serviciilor în anumite condiții, care îi permit abonatului să beneficieze de oferte promoționale.

De asemenea, se vor menționa tarifele aplicabile după expirarea acestei perioade.

b) orice tarife legate de asigurarea portabilității numerelor și a altor identificatori;

Vor fi menționate în contracte tarifele legate de procesul de portare a numerelor. De asemenea, dacă este cazul, în plus față de aceste tarife, se va avea în vedere completarea contractului cu prevederile corespunzătoare din deciziile ANCOM privind portabilitatea numerelor.

Precizăm că eventualele sume datorate de abonați ca urmare a încetării contractului nu trebuie să constituie un mijloc disuasiv în încercarea abonaților de a schimba furnizorul de servicii de comunicații electronice destinate publicului. În acest sens, menționăm considerentul nr. 47 din Directiva 2009/136/CE ce prevede dreptul abonaților de a schimba furnizorul de servicii de comunicații electronice fără a fi stânjeniți de obstacole juridice, tehnice sau practice, inclusiv de condiții, proceduri, obligații contractuale etc.

c) toate sumele datorate de abonați la încetarea contractului, inclusiv, dacă este cazul, recuperarea anumitor costuri legate de echipamentul terminal contractat;

Sumele datorate de abonați la încetarea contractelor pot cuprinde: eventuale penalități de reziliere anticipată a contractului, eventuale sume legate de recuperarea costurilor în cazul nereturnării echipamentului terminal sau a altor echipamente aflate în custodia utilizatorului etc. În contract, cuantumul acestor sume trebuie să fie determinat sau determinabil.

B. Contractele privind furnizarea de servicii de acces la internet

Art. 51 alin. (1) din Ordonanță

a) datele de identificare a furnizorului;

¹ Directiva 2002/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații (directiva privind serviciul universal).

În accepțiunea ANCOM, datele de identificare a furnizorilor de servicii de comunicații electronice care trebuie incluse în mod obligatoriu în contractele încheiate cu consumatorii sunt următoarele:

- denumirea completă a societății comerciale sau a persoanei fizice autorizate (PFA), așa cum este aceasta înscrisă la Oficiul Național al Registrului Comerțului;
- forma sa de organizare (S.A., S.R.L., PFA etc.);
- adresa sediului social;
- codul de identificare fiscală (CIF) și numărul de înregistrare de la Oficiul Național al Registrului Comerțului (J).

b) serviciile furnizate;

Contractele încheiate de furnizorii de servicii de acces la internet cu consumatorii trebuie să conțină cel puțin totalitatea serviciilor furnizate ce fac obiectul contractului, inclusiv servicii/beneficii oferite promoțional la încheierea contractului (dacă este cazul), servicii adiționale sau facilități (adresă e-mail, suspendarea furnizării serviciului la cererea abonatului etc.).

La momentul activării ulterioare a unui alt serviciu decât cel contractat inițial (de ex. telefonie, serviciul de transmisiuni de date, retransmisia programelor de televiziune etc.) sau a unei extraopțiuni, furnizorul are obligația de a încheia un act adițional la contractul inițial, în scris sau printr-un mijloc de comunicație la distanță, care să conțină cel puțin informațiile de la art. 51 alin. (1) – (3), respectiv art. 54 din Ordonanță, după caz, aplicabile serviciului sau extraopțiunii.

În ceea ce privește contractele încheiate prin mijloace de comunicație la distanță, informațiile prevăzute la art. 54 din Ordonanță vor fi transmise abonatului pe hârtie sau alt suport durabil sau, cu acordul acestuia, prin e-mail sau prin contul personalizat al abonatului însoțit de un mijloc de avertizare (SMS, apel, e-mail etc.).

Referitor la serviciile furnizate, contractele vor include descrierea serviciilor ce fac obiectul contractului, precum și condițiile privind utilizarea și furnizarea acestora.

c) în cazul contractelor încheiate pentru furnizarea de servicii de telefonie destinate publicului, opțiunea abonatului de a include sau de a nu include datele sale cu caracter personal în baze de date în vederea furnizării de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților, precum și, în cazul în care acesta optează pentru includerea în registrul abonaților, indicarea datelor în cauză;

Nu se aplică.

d) prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau produs contractat împreună cu serviciul, modul de aplicare a acestora, modalitățile prin care pot fi obținute informații actualizate privind totalitatea tarifelor practicate, modalitățile de plată, precum și precizarea dacă există eventuale diferențe de cost datorate modalităților diferite de plată;

Ca regulă generală, contractele trebuie să conțină tarifele pentru fiecare tip de serviciu inclus în contract și produs contractat împreună cu serviciul. În cazul în care pentru un anumit serviciu nu se percepe un tarif, pentru o mai mare claritate și ușurință în interpretarea clauzelor contractuale, se va preciza faptul că acele servicii sunt gratuite sau că tariful este 0.

Pe lângă aceste considerații generale, contractele încheiate cu consumatorii vor trebui să conțină cel puțin:

- prețul abonamentului și intervalul de tarife (lună/trimestru/an);
- volumul traficului inclus în abonament, dacă este cazul;
- tariful pentru traficul suplimentar, înregistrat în cazul depășirii traficului inclus în abonament;
- modalitatea de tarificare a serviciilor contractate, menționându-se cel puțin

- unitatea minimă de tarifare, rotunjiri aplicabile (de exemplu, la fiecare conectare sau la sfârșitul perioadei de facturare), precum și orice altă informație care ajută la înțelegerea modului de tarifare;
- ordinea de consum a traficului, în cazul în care există bonusuri (de exemplu, ordinea de consum în cazul cumulului dintre traficul inclus în abonament cu traficul acordat ca bonus pe o perioadă determinată de timp);
- se menționează dacă există servicii care se oferă gratuit, discount-uri sau promoții;
- toate tarifele pentru serviciile adiționale sau facilitățile acordate;
- prețul echipamentului achiziționat odată cu serviciul de acces la internet contractat sau costurile asociate închirierii acestuia, după caz;
- valoarea despăgubirilor sau modul de calcul al acestora în cazul deteriorării sau pierderii, din vina abonatului, a echipamentului aflat în custodia acestuia, dacă este cazul.

În cazul unui pachet de servicii, se poate menționa prețul integral al pachetului sau se poate individualiza prețul fiecărui serviciu, în funcție de oferta contractată.

Dacă se percep penalități de întârziere pentru neplata facturii, contractele trebuie să includă valoarea penalităților, precum și modul de calcul al acestora.

Dacă furnizorul percepe abonatului un așa-numit „fond de garanție” sau orice altă sumă percepută în același scop, acesta trebuie să includă în contracte condițiile și scopul constituirii, valoarea sau modul de calcul al sumei ce constituie garanția, precum și condițiile de restituire a acesteia.

În ceea ce privește modalitatea de plată, contractul va cuprinde următoarele:

- precizarea monedei și a modului în care se calculează echivalarea în cazul în care tariful nu este exprimat în monedă națională;
- precizarea dacă tarifele includ sau nu TVA;
- modalitatea în care abonatul va primi factura, data emiterii și termenul scadent al acesteia, precum și modalitățile de plată a acesteia (numerar, prin OP, electronic) inclusiv precizarea dacă există costuri suplimentare asociate unei anumite modalități de plată;
- posibilitatea efectuării de plăți în avans și implicațiile acesteia, dacă este cazul.

Pentru serviciul de asistență tehnică, în cazul în care se percep tarife, acestea vor fi incluse în contract. În caz contrar, se va menționa faptul că serviciul este gratuit.

Contractele vor conține o clauză distinctă cu privire la modalitățile prin care abonații pot obține informații actualizate cu privire la totalitatea tarifelor practicate de furnizor. De exemplu, furnizorii vor preciza că pot fi obținute informații actualizate cu privire la tarifele practicate prin telefon (de exemplu, prin intermediul serviciului de relații cu clienții), pe pagina de internet, la sediu, puncte de lucru, magazine, în cuprinsul facturii etc.

e) durata contractului, condițiile privind reînnoirea și încetarea furnizării serviciilor și a contractului, precum și condițiile în care operează suspendarea furnizării serviciului;

Durata contractului

Astfel cum am subliniat mai sus, potrivit prevederilor art. 50 alin. (1) și (2) din Ordonanță, durata contractuală inițială poate fi de cel mult 24 de luni, consumatorilor oferindu-li-se și dreptul de a încheia contracte cu o durată inițială de cel mult 12 luni.

De asemenea, tot cum am amintit în

secțiunea dedicată art. 50 alin. (1) și (2), contractul poate fi încheiat și pe perioada nedeterminată, cu condiția ca abonatul să nu plătească penalități sau despăgubiri în momentul în care dorește rezilierea contractului.

Prin urmare, pentru a respecta condițiile legale referitoare la durata contractelor, acestea trebuie să conțină o durată inițială ce respectă prevederile art. 50 sau faptul că este încheiat pe perioadă nedeterminată, în condițiile stabilite mai sus.

Tot cu privire la durata contractului, precizăm că acesta trebuie să conțină atât data intrării în vigoare, cât și data certă, considerată ca punct de pornire de la care se calculează durata minimă contractuală (de exemplu, data activării serviciului). În cazul contractării unui pachet de servicii, dacă activarea serviciilor se va realiza la momente diferite, se va menționa care este data de referință pentru calcularea duratei contractuale (de exemplu, durata contractului este de 24 de luni de la data activării primului serviciu).

Reînnoirea contractului

În ceea ce privește reînnoirea contractelor, în cuprinsul acestora se va menționa dacă, la expirarea duratei minime inițiale, contractul se reînnoiește și dacă da, în ce condiții, precizându-se noua perioadă contractuală, care poate fi determinată sau nedeterminată în condițiile de mai sus, precum și demersurile pe care trebuie să le întreprindă părțile pentru a beneficia de reînnoirea contractului.

Încetarea furnizării serviciilor și a contractului

Contractul trebuie să conțină cazurile în care încetează furnizarea serviciilor și a contractului, atât din inițiativa furnizorului, cât și din inițiativa abonatului, condițiile de reziliere (de exemplu, achitarea sumelor restante de către abonat, condițiile de returnare a echipamentelor), precum și modalitățile de transmitere a cererii sau notificării de reziliere, după caz, prin telefon, scrisoare transmisă prin poștă cu confirmare de primire, e-mail etc.

De asemenea, va fi menționat intervalul de timp în care rezilierea va deveni operațională.

În cazul unui pachet de servicii, se va preciza dacă și în ce condiții încetarea furnizării serviciilor se poate realiza integral sau parțial.

Suspendarea furnizării serviciilor

În ceea ce privește suspendarea furnizării serviciilor, contractele vor include cel puțin următoarele informații referitoare la suspendare: în ce cazuri poate fi suspendată furnizarea serviciilor, procedura de suspendare, eventualele consecințe ale suspendării asupra celorlalte drepturi și obligații contractuale, precum și în ce condiții se poate relua furnizarea serviciului (de exemplu, achitarea unui tarif de reconectare).

De asemenea, în cazul în care o persoană deține mai multe abonamente, se va menționa dacă suspendarea pentru neplata unui abonament atrage și suspendarea serviciilor furnizate în baza celorlalte abonamente.

În cazul în care furnizorul oferă suspendarea furnizării serviciului la cererea abonatului, acest lucru trebuie menționat în contract, împreună cu condițiile de suspendare și de reconectare.

În cazul unui pachet de servicii, se va preciza dacă și în ce condiții suspendarea furnizării serviciilor se poate realiza integral sau parțial.

f) despăgubirile aplicabile și procedura de acordare a acestora în cazul nerespectării nivelurilor de calitate convenite și a celorlalte clauze contractuale;

Contractele vor conține despăgubirile aplicabile și/sau modul de calcul al acestora în cazul nerespectării nivelurilor de calitate asumate prin contract sau a altor clauze contractuale. **Se vor indica clauzele contractuale a căror nerespectare oferă dreptul la despăgubiri.**

De asemenea, se va indica procedura pe care abonatul trebuie să o urmeze pentru a obține despăgubirile indicate în contract, condițiile în

care se acordă despăgubirile, spre exemplu, se va menționa dacă trebuie depusă o cerere într-un anumit termen, eventualele condiții de admitere a cererii, precum și modul în care aceste despăgubiri vor fi acordate (reducere din factura următoare, creditare trafic etc.).

g) metodele prin care se poate iniția procedura de soluționare a litigiilor prevăzută la art. 118;

Se va menționa faptul că abonații pot sesiza ANCOM pentru soluționarea litigiilor dintre aceștia și furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, delimitându-se situațiile în care abonații se pot adresa ANCOM, și anume potrivit art. 118 din Ordonanță, utilizatorii finali se pot adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor apărute în legătură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de acest act normativ, prevăzute în contractele reglementate de Cap. V Secțiunea 1 din Ordonanță, ori în legătură cu executarea acestor clauze și care nu au fost soluționate pe cale amiabilă cu furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

Pentru celelalte cazuri care excedează competenței ANCOM de soluționare a litigiilor, se recomandă indicarea procedurii de soluționare a acestora.

h) categoriile de măsuri ce pot fi luate de furnizori în cazul apariției unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea rețelei sau serviciilor.

În caz de incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea rețelei sau serviciilor, furnizorii trebuie să prevadă în contracte tipul de acțiune pe care ar putea să o întreprindă și impactul acesteia asupra continuității furnizării rețelelor și serviciilor la un nivel normal (limitare, restricționare, întrerupere a serviciului, percepere daune etc.) și condițiile în care se poate produce acest tip de acțiune.

Art. 51 alin. (2) Clauza prevăzută la alin. (1) lit. b) va stabili, printre altele:

a) dacă se oferă sau nu acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112 și dacă este transmisă informația de localizare a apelantului pentru asigurarea serviciilor de urgență, precum și dacă există limitări în ceea ce privește accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență 112, realizat potrivit prevederilor art. 70;

Nu este cazul.

b) informații privind orice alte condiții care limitează accesul sau utilizarea anumitor servicii și aplicații;

Contractele vor conține precizări și informații referitoare la eventualele condiții care limitează accesul sau utilizarea de către abonat a anumitor servicii și aplicații și în ce constau aceste limite (de exemplu, restricționarea accesului la VoIP, existența unei limite de credit, existența unui plafon pentru traficul efectuat în roaming, impunerea unui fond de garanție, limitarea vitezei sau a lărgimii de bandă în cazul în care serviciul a fost folosit în exces într-o anumită perioadă, faptul că viteza de transfer poate scădea după consumarea traficului inclus etc.).

c) nivelurile minime de calitate a serviciilor oferite, incluzând cel puțin termenul de conectare inițială la rețeaua și/sau serviciile oferite de furnizor, termenul de remediere a deranjamentelor, termenul de soluționare a reclamațiilor, precum și, dacă este cazul, nivelul minim al altor parametri de calitate stabiliți de ANCOM;

Potrivit dispozițiilor Deciziei președintelui ANCOM nr. 1201/2011 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți, furnizorii de servicii de acces la internet au obligația să includă în contractele încheiate cu consumatorii următorii **parametri de calitate:**

I. Parametri tehnici

- viteza de transfer a datelor - în contracte vor fi incluse **viteza nominală/maximă** de transfer a datelor și **viteza minim garantată** de transfer a datelor. În cazul în care

furnizorul nu asigură o viteză minim garantată, acesta va menționa explicit în contract și în condițiile generale acest lucru (de exemplu, prin definirea noțiunii „best effort”).

- **întârzierea de transfer a pachetelor de date maximă**, în cazul în care furnizorul asigură o valoare garantată a acestui parametru;
- **variația întârzierii de transfer a pachetelor de date maximă**, în cazul în care furnizorul asigură o valoare garantată;
- **rata pierderii de pachete de date maximă**, în cazul în care furnizorul asigură o valoare garantată.

II. Parametri administrativi

- **termenul de la care va începe furnizarea accesului la internet**, exprimat în zile calendaristice;
- **termenul de remediere a deranjamentelor**, exprimat în ore;
- **termenul de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor**, exprimat în ore.

d) informații privind procedurile de măsurare și gestionare a traficului în scopul de a evita congestiunea segmentelor de rețea sau utilizarea acestora la capacitate maximă, precum și privind impactul acestor proceduri asupra calității serviciului;

Având în vedere cererile tot mai mari cu care se confruntă rețelele de bandă largă, precum și diferitele servicii și aplicații care necesită schimb continuu de date, ANCOM recunoaște că în anumite cazuri este necesar să se gestioneze traficul pentru a se asigura că experiența utilizatorului final nu este perturbată de congestiunea rețelei.

De asemenea, anumite tipuri de servicii, a căror calitate este garantată, au nevoie de aplicarea anumitor tehnici de gestionare a traficului în scopul asigurării calității acelor

servicii. Poate fi cazul, spre exemplu, al televiziunii pe bază de protocol internet – IPTV sau al videoconferinței în timp real. Având în vedere importanța și amploarea pe care au dobândit-o aceste tehnici de management al traficului, indiferent de scopul și natura acestora, astfel cum este subliniat și în raportul OAREC privind Neutralitatea internetului și transparența (BoR (11) 67)¹, ANCOM consideră că, în ceea ce privește tehnicile de management al traficului, în contracte ar trebui să se regăsească cel puțin informații care să indice :

- tehnicile aplicate de furnizor în cazul congestiei traficului și ce impact au ele asupra furnizării serviciului, inclusiv asupra calității acestuia;
- dacă prioritizează sau blochează un anumit tip de trafic și care anume, în ce condiții și circumstanțe, dacă acest lucru se întâmplă în anumite intervale orare etc; spre exemplu, unii furnizori limitează viteza traficului peer to peer și al aplicațiilor destinate difuzării de fișiere video (rețele de sharing: DC++, Bittorent); de asemenea, unele servicii de acces la internet mobil permit acces limitat sau nelimitat la anumite site-uri, în funcție de oferta comercială a furnizorilor;
- în toate cazurile, furnizorul trebuie să indice efectele pe care le au tehnicile de management al traficului asupra experienței utilizatorului final și furnizării serviciului;
- scopul în care aceste tehnici de management al traficului sunt aplicate.

Pentru mai multe informații asupra modalităților prin care se poate implementa corect o politică de transparență în ceea ce privește neutralitatea rețelelor, recomandăm consultarea raportului OAREC amintit, ce descrie un minim de practici și recomandări ce ar trebui implementate la nivel național.

¹Textul raportului OAREC (BEREC Guidelines on Transparency in the scope of Net Neutrality: Best practices and recommended approaches) poate fi consultat la următoarea adresă: http://berec.europa.eu/doc/berec/bor/bor11_67_transparencyguide.pdf

e) tipurile de servicii de asistență tehnică și de servicii de relații cu clienții oferite, precum și modalitățile prin care aceste servicii pot fi contactate;

I. Servicii de asistență tehnică

Contractele trebuie să conțină următoarele informații:

- obligația furnizorului de a asigura întreținerea și reparația propriei rețele;
- mențiunea dacă se oferă sau nu servicii de întreținere și reparații pentru legătura fizică și/sau echipamente proprii/închiriate/în custodie aflate de la punctul terminal al rețelei furnizorului și până la echipamentul abonatului și, dacă se oferă, care sunt acestea;
- mențiunea dacă se oferă asistență tehnică pentru utilizarea terminalelor, informații despre serviciile furnizate și despre tehnologiile folosite și în ce condiții se oferă aceste servicii.

Se va descrie procedura pe care trebuie să o urmeze abonatul pentru a beneficia de aceste servicii, inclusiv modalitățile de contact (telefon, e-mail, aplicație online, la puncte de lucru ale furnizorului).

De asemenea, va fi menționat termenul de remediere, precum și dacă există vreo condiționare pentru prestarea serviciului de asistență tehnică.

II. Servicii de relații cu clienții

Vor fi incluse în contract modalitățile concrete prin care serviciile de relații cu clienții pot fi contactate (număr de telefon, adresa de e-mail, adresă site dacă există) și programul de lucru al serviciului/serviciilor de relații cu clienții și eventuale condiționări la utilizarea acestui serviciu (de exemplu, număr limitat de apeluri gratuite, tarife pentru apelarea acestui serviciu).

f) dacă este cazul, restricțiile impuse de furnizor în ceea ce privește utilizarea echipamentului terminal.

Se menționează dacă există restricții impuse de furnizor cu privire la utilizarea echipamentului terminal (de exemplu, terminal codat în rețea, restricția referitoare la folosirea mai multor terminale în cazul unui contract pentru furnizarea serviciului la un singur terminal), în ce constau acestea, dacă pot fi înlăturate și dacă da, în ce condiții, ce procedură trebuie să urmeze abonatul.

Art. 51 alin.(3) Clauza prevăzută la alin. (1) lit. e) include, atunci când este cazul:

a) durata contractuală minimă sau perioada minimă de utilizare a serviciilor pentru a beneficia de anumite promoții sau avantaje;

Având în vedere și prevederile art. 20 alin. (1) lit. e) din Directiva revizuită 2002/22/CE, contractele vor trebui să conțină, dacă este cazul, orice durată minimă necesară sau utilizare minimă a serviciului necesare pentru a beneficia de oferte sau condiții promoționale.

Această durată nu se referă la durata contractuală inițială reglementată de dispozițiile art. 50 din Ordonanță, ci la o eventuală durată/perioadă minimă de utilizare a serviciilor în anumite condiții.

De asemenea, se vor menționa tarifele aplicabile după expirarea acestei perioade.

b) orice tarife legate de asigurarea portabilității numerelor și a altor identificatori;

Nu se aplică.

c) toate sumele datorate de abonați la încetarea contractului, inclusiv, dacă este cazul, recuperarea anumitor costuri legate de echipamentul terminal contractat.

Sumele datorate de abonați la încetarea contractelor pot cuprinde: eventuale penalități de reziliere anticipată a contractului, eventuale sume legate de recuperarea costurilor în cazul nereturnării echipamentului terminal sau a altor echipamente aflate în custodia utilizatorului etc. În contract, quantumul acestor sume trebuie să fie determinat sau determinabil.

C. Contractele privind retransmisia serviciilor de programe media audiovizuale liniare, indiferent de tehnologia utilizată pentru transmiterea acestui tip de servicii

Art. 51 alin. (1) din Ordonanță

a) datele de identificare a furnizorului;

În accepțiunea ANCOM, datele de identificare a furnizorilor de servicii de comunicații electronice care trebuie incluse în mod obligatoriu în contractele încheiate cu consumatorii sunt următoarele:

- denumirea completă a societății comerciale (SC) sau a persoanei fizice autorizate (PFA), așa cum este aceasta înscrisă la Oficiul Național al Registrului Comerțului;
- forma sa de organizare (S.A., S.R.L., PFA etc.);
- adresa sediului social;
- codul de identificare fiscală (CIF) și numărul de înregistrare de la Oficiul Național al Registrului Comerțului (J).

În plus față de aceste informații, recomandăm introducerea în contractele încheiate cu consumatorii a următoarelor elemente:

- numele și prenumele reprezentantului (a nu se confunda cu reprezentantul legal) furnizorului;
- indicarea numărului de operator de date cu caracter personal;
- un număr de telefon, fax, o adresă de e-mail, precum și adresa website-ului furnizorului;
- utilizarea ștampilei furnizorului sau a reprezentantului furnizorului la momentul încheierii contractului sau a actelor adiționale la contract.

b) serviciile furnizate;

Contractele încheiate cu consumatorii privind retransmisia serviciilor de programe media

audiovizuale liniare, indiferent de tehnologia utilizată pentru transmiterea acestui tip de servicii, trebuie să conțină cel puțin **totalitatea serviciilor furnizate ce fac obiectul contractului, inclusiv servicii/beneficii oferite promoțional la încheierea contractului** (dacă este cazul), servicii adiționale sau facilități (suspendarea furnizării serviciului la cererea abonatului etc.).

La momentul activării ulterioare a unui alt serviciu decât cel contractat inițial (de ex. serviciul de acces la internet, serviciul de telefonie) sau a unei extraopțiuni, furnizorul are obligația de a încheia un act adițional la contractul inițial, în scris sau printr-un mijloc de comunicație la distanță, care să conțină cel puțin informațiile de la art. 51 alin. (1) – (3), respectiv art. 54 din Ordonanță, după caz, aplicabile serviciului sau extraopțiunii.

În ceea ce privește contractele încheiate prin mijloace de comunicație la distanță, informațiile prevăzute la art. 54 din Ordonanță vor fi transmise abonatului pe hârtie sau alt suport durabil, sau, cu acordul acestuia, prin e-mail sau prin contul personalizat al abonatului însoțit de un mijloc de avertizare (SMS, apel, e-mail etc.).

Referitor la serviciile furnizate, contractele vor include **descrierea serviciilor** ce fac obiectul contractului, precum și **condițiile privind utilizarea și furnizarea acestora**.

Contractele încheiate cu consumatorii trebuie să conțină în mod obligatoriu:

1. **Lista programelor ce se difuzează potrivit obligației de must-carry**, cu precizarea în cuprinsul contractului că aceasta poate fi modificată conform deciziilor Consiliului Național al Audiovizualului (CNA);
2. **Lista programelor contractate a căror retransmitere face obiectul unor pachete dedicate, pentru care utilizatorul plătește în plus față de abonamentul ales** (de exemplu, pachet filme, pachet programe adulți), dacă este cazul;

3. Numărul minim de programe oferite pentru tipul de abonament contractat.

c) în cazul contractelor încheiate pentru furnizarea de servicii de telefonie destinate publicului, opțiunea abonatului de a include sau de a nu include datele sale cu caracter personal în baze de date în vederea furnizării de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților, precum și, în cazul în care acesta optează pentru includerea în registrul abonaților, indicarea datelor în cauză;

Nu se aplică.

d) prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau produs contractat împreună cu serviciul, modul de aplicare a acestora, modalitățile prin care pot fi obținute informații actualizate privind totalitatea tarifelor practicate, modalitățile de plată, precum și precizarea dacă există eventuale diferențe de cost datorate modalităților diferite de plată;

Ca regulă generală, contractele trebuie să conțină tarifele pentru fiecare tip de serviciu inclus în contract și produs contractat împreună cu serviciul. În cazul în care pentru un anumit serviciu nu se percepe un tarif, pentru o mai mare claritate și ușurință în interpretarea clauzelor contractuale, se va preciza faptul că acele servicii sunt gratuite sau că tariful este 0.

Pe lângă aceste considerații generale, contractele încheiate cu consumatorii vor trebui să conțină cel puțin:

- prețul abonamentului și intervalul de tarifare (lună/trimestru/an etc.);
- valoarea pachetului de bază și a pachetelor extra (pachete filme, pachete pentru adulți etc.)
- toate tarifele pentru serviciile adiționale sau facilități acordate, dacă este cazul;
- se menționează dacă există servicii care se oferă gratuit, discount-uri sau promoții;
- prețul echipamentului achiziționat odată cu serviciul contractat sau costurile asociate

închirierii acestuia, după caz;

- valoarea despăgubirilor sau modul de calcul al acestora în cazul deteriorării sau pierderii echipamentului aflat în custodia abonatului din vina acestuia, dacă este cazul.

În cazul unui pachet de servicii, se va menționa prețul integral al pachetului sau se poate individualiza prețul fiecărui serviciu, în funcție de oferta contractată.

Dacă se percepe penalități de întârziere pentru neplata facturii, contractele trebuie să includă valoarea penalităților, precum și modul de calcul al acestora.

Dacă furnizorul percepe abonatului un așa-numit „fond de garanție” sau orice altă sumă percepută în același scop, acesta trebuie să includă în contracte condițiile și scopul constituirii, valoarea sau modul de calcul al sumei ce constituie garanția, precum și condițiile de restituire a acesteia.

În ceea ce privește modalitatea de plată, contractul va cuprinde următoarele:

- precizarea monedei și a modului în care se calculează echivalarea în cazul în care tariful nu este exprimat în moneda națională;
- precizarea dacă tarifele includ sau nu TVA;
- modalitatea în care abonatul va primi factura, data emiterii și termenul scadent al acesteia, precum și modalitățile de plată a acesteia (numerar, prin OP, electronic) inclusiv precizarea dacă există costuri suplimentare asociate unei anumite modalități de plată;
- posibilitatea efectuării de plăți în avans și implicațiile acesteia, dacă este cazul.

Pentru serviciul de asistență tehnică, în cazul în care se percepe tarife acestea vor fi incluse în contract. În caz contrar, se va menționa faptul că serviciul este gratuit.

Contractele vor conține o clauză distinctă cu

privire la modalitățile prin care abonații pot obține informații actualizate cu privire la totalitatea tarifelor practicate de furnizor. De exemplu, furnizorii vor preciza că pot fi obținute informații actualizate privind tarifele prin telefon (de exemplu, prin intermediul serviciului de relații cu clienții), pagina de internet, la sediu, puncte de lucru, magazine, în cuprinsul facturii etc.

e) durata contractului, condițiile privind reînnoirea și încetarea furnizării serviciilor și a contractului, precum și condițiile în care operează suspendarea furnizării serviciului;

Durata contractului

Astfel cum am subliniat mai sus, potrivit prevederilor art. 50 alin. (1) și (2) din Ordonanță, durata contractuală inițială poate fi de cel mult 24 de luni, consumatorilor oferindu-li-se și dreptul de a încheia contracte cu o durată inițială de cel mult 12 luni.

De asemenea, tot cum am amintit în secțiunea dedicată art. 50 alin. (1) și (2), contractul poate fi încheiat și pe perioada nedeterminată, cu condiția ca abonatul să nu plătească penalități sau despăgubiri în momentul în care dorește rezilierea contractului.

Prin urmare, pentru a respecta condițiile legale referitoare la durata contractelor, acestea trebuie să conțină o durată inițială ce respectă prevederile art. 50 sau faptul că este încheiat pe perioadă nedeterminată, în condițiile stabilite mai sus.

Tot cu privire la durata contractului, precizăm că acesta ar trebui să conțină atât data intrării în vigoare, cât și data certă, considerată ca punct de pornire de la care se calculează durata minimă contractuală (de exemplu, data activării serviciului). În cazul contractării unui pachet de servicii, dacă activarea serviciilor se va realiza la momente diferite, se va menționa care este data de referință pentru calcularea duratei contractuale (de exemplu, durata contractului este de 24 de luni de la data activării primului serviciu).

Reînnoirea contractului

În ceea ce privește reînnoirea contractelor, în cuprinsul acestora se va menționa dacă, la expirarea duratei minime inițiale, contractul se reînnoiește și dacă da, în ce condiții, precizându-se noua perioadă contractuală, care poate fi determinată sau nedeterminată în condițiile de mai sus, precum și demersurile pe care trebuie să le întreprindă părțile pentru a beneficia de reînnoirea contractului.

Încetarea furnizării serviciilor și a contractului

Contractul trebuie să conțină cazurile în care încetează furnizarea serviciilor și a contractului, atât din inițiativa furnizorului, cât și din inițiativa abonatului, condițiile de reziliere (de exemplu, achitarea sumelor restante de către abonat, condițiile de returnare a echipamentelor), precum și modalitățile de transmitere a cererii sau a notificării de reziliere, după caz (prin telefon, scrisoare transmisă prin poștă cu confirmare de primire, e-mail etc.).

De asemenea, va fi menționat intervalul de timp în care rezilierea va deveni operațională.

În cazul unui pachet de servicii, se va preciza dacă și în ce condiții încetarea furnizării serviciilor se poate realiza integral sau parțial.

Suspendarea furnizării serviciilor

În ceea ce privește suspendarea furnizării serviciilor, contractele vor include cel puțin următoarele informații referitoare la suspendare: în ce cazuri poate fi suspendată furnizarea serviciilor, procedura de suspendare, eventualele consecințe ale suspendării asupra celorlalte drepturi și obligații contractuale, precum și în ce condiții se poate relua furnizarea serviciului (de exemplu, achitarea unui tarif de reconectare).

De asemenea, în cazul în care o persoană deține mai multe abonamente, se va menționa dacă suspendarea pentru neplata unui abonament atrage și suspendarea serviciilor furnizate în baza

celorlalte abonamente.

În cazul în care furnizorul oferă suspendarea furnizării serviciului la cererea abonatului, acest lucru trebuie menționat în contract, împreună cu condițiile de suspendare și de reconectare.

În cazul unui pachet de servicii, se va preciza dacă și în ce condiții suspendarea furnizării serviciilor se poate realiza integral sau parțial.

f) despăgubirile aplicabile și procedura de acordare a acestora în cazul nerespectării nivelurilor de calitate convenite și a celorlalte clauze contractuale;

Contractele vor conține despăgubirile aplicabile și/sau modul de calcul al acestora în cazul nerespectării nivelurilor de calitate asumate prin contract sau a altor clauze contractuale. Se vor indica clauzele contractuale a căror nerespectare oferă dreptul la despăgubiri.

De asemenea, se va indica procedura pe care abonatul trebuie să o urmeze pentru a obține despăgubirile indicate în contract, precum și condițiile de acordare a despăgubirilor (dacă trebuie depusă o cerere, într-un anumit termen, eventuale condiții de admitere a cererii și modul în care aceste despăgubiri vor fi acordate – reducere din factura următoare, creditare trafic etc.).

g) metodele prin care se poate iniția procedura de soluționare a litigiilor prevăzută la art. 118;

Se va menționa faptul că abonații pot sesiza ANCOM pentru soluționarea litigiilor dintre aceștia și furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, delimitându-se situațiile în care abonații se pot adresa ANCOM, și anume potrivit art. 118 din Ordonanța, utilizatorii finali se pot adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor apărute în legătură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de acest act normativ, prevăzute în contractele reglementate de Cap. V Secțiunea 1 din Ordonanță, ori în legătură cu executarea acestor clauze și care nu au fost soluționate pe cale amiabilă cu furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate

publicului.

Pentru celelalte cazuri care excedează competenței ANCOM de soluționare a litigiilor, se recomandă indicarea procedurii de soluționare a acestora.

h) categoriile de măsuri ce pot fi luate de furnizori în cazul apariției unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea rețelei sau serviciilor.

În caz de incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea rețelei sau serviciilor, furnizorii trebuie să prevadă în contracte tipul de acțiune pe care ar putea să o întreprindă și impactul acesteia asupra continuității furnizării rețelelor și serviciilor la un nivel normal (limitare, restricționare, întrerupere a serviciului, percepere daune etc.) și condițiile în care se poate produce acest tip de acțiune.

Art. 51 alin. (2) Clauza prevăzută la alin. (1) lit. b) va stabili, printre altele:

a) dacă se oferă sau nu acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112 și dacă este transmisă informația de localizare a apelantului pentru asigurarea serviciilor de urgență, precum și dacă există limitări în ceea ce privește accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență 112, realizat potrivit prevederilor art. 70;

Nu se aplică.

b) informații privind orice alte condiții care limitează accesul sau utilizarea anumitor servicii și aplicații;

Contractele vor conține următoarele precizări și informații referitoare la eventuale condiții care limitează accesul abonatului la serviciul respectiv sau la utilizarea anumitor servicii sau aplicații și în ce constau aceste limite sau condiții legate de furnizarea serviciului (de exemplu, parolarea unor programe).

c) nivelurile minime de calitate a serviciilor oferite, incluzând cel puțin termenul de conectare inițială la rețeaua și/sau serviciile oferite de furnizor,

termenul de remediere a deranjamentelor, termenul de soluționare a reclamațiilor, precum și, dacă este cazul, nivelul minim al altor parametri de calitate stabiliți de ANCOM;

Pe lângă indicatorii de calitate menționați în cuprinsul literei c), citate mai sus, în lipsa unei alte reglementări exprese, ceilalți indicatori care vor fi incluși în contracte și valorile acestora rămân la alegerea furnizorilor.

Se vor include însă indicatori de calitate individuali, relevanți în relația cu abonatul respectiv, și nu numai indicatori generali, aplicabili la nivelul întregii rețele.

În ceea ce privește termenul de conectare inițială la rețea, termenul de remediere a deranjamentelor, precum și termenul de soluționare a reclamațiilor, se vor stabili termene certe (de exemplu, în zile, calculate începând cu o dată determinată). Modalitatea de calcul al termenului nu trebuie să afecteze caracterul cert al acestuia (de exemplu, prin stabilirea unui moment incert de la care începe să curgă termenul).

De asemenea, trebuie precizate și alte condiții asociate indicatorilor menționați în paragraful anterior (de exemplu, intervale orare de intervenție sau instalare a unor echipamente, condițiile ce trebuie îndeplinite de abonat pentru a beneficia de remedierea defecțiunilor survenite sau pentru a transmite o reclamație etc.).

d) informații privind procedurile de măsurare și gestionare a traficului în scopul de a evita congestionarea segmentelor de rețea sau utilizarea acestora la capacitate maximă, precum și privind impactul acestor proceduri asupra calității serviciului;

Nu se aplică.

e) tipurile de servicii de asistență tehnică și de servicii de relații cu clienții oferite, precum și modalitățile prin care aceste servicii pot fi contactate;

I. Servicii de asistență tehnică

Contractele trebuie să conțină următoarele informații:

- obligația furnizorului de a asigura întreținerea și reparația propriei rețele;
- mențiunea dacă se oferă sau nu servicii de întreținere și reparații pentru legătura fizică și/sau echipamente proprii/închiriate/în custodie aflate de la punctul terminal al rețelei furnizorului și până la echipamentul abonatului și, dacă se oferă, care sunt acestea;
- mențiunea dacă se oferă asistență tehnică pentru utilizarea terminalelor, informații despre serviciile furnizate și despre tehnologiile folosite și în ce condiții se oferă aceste servicii.

Se va descrie procedura pe care trebuie să o urmeze abonatul pentru a beneficia de aceste servicii, inclusiv modalitățile de contact (telefon, e-mail, aplicație online, la puncte de lucru ale furnizorului).

De asemenea, va fi menționat termenul de remediere, precum și dacă există vreo condiționare pentru prestarea serviciului de asistență tehnică.

II. Servicii de relații cu clienții

Vor fi incluse în contract modalitățile concrete prin care serviciile de relații cu clienții pot fi contactate (număr de telefon, adresă de e-mail, adresă website, dacă există) și programul de lucru al serviciului/serviciilor de relații cu clienții și eventuale condiționări la utilizarea acestui serviciu (de exemplu, număr limitat de apeluri gratuite, tarife pentru apelarea acestui serviciu).

f) dacă este cazul, restricțiile impuse de furnizor în ceea ce privește utilizarea echipamentului terminal.

Se menționează dacă există restricții impuse de furnizor cu privire la utilizarea echipamentului terminal (de exemplu, restricția

referitoare la folosirea mai multor terminale în cazul unui contract pentru furnizarea serviciului la un singur terminal), în ce constau acestea, dacă pot fi înlăturate și dacă da, în ce condiții/ce procedură trebuie să urmeze abonatul.

Art. 51 alin. (3) Clauza prevăzută la alin. (1) lit. e) include, atunci când este cazul:

a) durata contractuală minimă sau perioada minimă de utilizare a serviciilor pentru a beneficia de anumite promoții sau avantaje;

Având în vedere și prevederile art. 20 alin. (1) lit. e) din Directiva revizuită 2002/22/CE, contractele vor trebui să conțină, dacă este cazul, orice durată minimă necesară sau utilizare minimă a serviciului necesară pentru a beneficia de oferte sau condiții promoționale.

Această durată nu se referă la durata contractuală inițială reglementată de dispozițiile art. 50 din Ordonanță, ci la o eventuală durată/perioadă minimă de utilizare a serviciilor în anumite condiții.

De asemenea, se vor menționa tarifele aplicabile după expirarea acestei perioade.

b) orice tarife legate de asigurarea portabilității numerelor și a altor identificatori;

Nu se aplică.

c) toate sumele datorate de abonați la încetarea contractului, inclusiv, dacă este cazul, recuperarea anumitor costuri legate de echipamentul terminal contractat.

Sumele datorate de abonați la încetarea contractelor pot cuprinde: eventuale penalități de reziliere anticipată a contractului, eventuale sume legate de recuperarea costurilor în cazul nereturnării echipamentului terminal sau a altor echipamente aflate în custodia utilizatorului etc. În contract, cuantumul acestor sume trebuie să fie determinat sau determinabil.

III. Modificarea unilaterală a contractului de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului

Art. 51 alin. (7) În cazul în care contractul încheiat prevede pentru furnizor posibilitatea modificării unilaterale, acesta este obligat să notifice în avans abonatul cu privire la intenția sa, astfel încât acesta să beneficieze de un termen de cel puțin 30 de zile pentru exercitarea dreptului de denunțare unilaterală a contractului, în cazul în care nu este de acord cu modificările propuse, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri.

În cazul în care furnizorul își rezervă dreptul să modifice unilateral clauzele contractuale pe parcursul derulării contractului, contractul trebuie să conțină o clauză care să prevadă această posibilitate.

Astfel, în situația în care furnizorul decide să modifice unilateral contractul, acesta trebuie să îi notifice abonatului intenția sa de a modifica contractul. Abonatul beneficiază de un termen de cel puțin 30 de zile în care să decidă continuarea sau rezilierea contractului. În cazul în care abonatul decide să rezilieze contractul în acest interval, furnizorul nu are dreptul să îi solicite penalități sau despăgubiri. În ceea ce privește termenul de 30 de zile, acesta nu trebuie să includă și intervalul scurs de la momentul cererii de reziliere până la momentul în care aceasta este operată în sistemul furnizorului.

De asemenea, în contract trebuie să se regăsească modalitățile de transmitere a cererii de reziliere (de exemplu, telefon, scrisoare transmisă prin poștă cu confirmare de primire, adresă de e-mail), precum și condițiile în care abonatul își poate exercita dreptul de reziliere a contractului, astfel încât să nu existe obstacole sau dificultăți ce ar putea rezulta din practică sau din contract,

care să afecteze dreptul abonatului de a rezilia contractul în cazul în care nu este de acord cu modificările propuse de furnizor.

În situația în care **sunt necesare modificări ale clauzelor contractuale din motive impuse de lege sau alte cauze de interes public** (de exemplu, modificarea TVA, modificarea listei programelor must-carry de către CNA), furnizorul are obligația de a notifica abonaților modificările respective. Având în vedere că dreptul de denunțare unilaterală trebuie exercitat cu bună credință, iar o asemenea modificare nu este impusă de furnizor, ci de intrarea în vigoare a unui act normativ sau de apariția unor cauze de interes public, acordarea și menționarea în cuprinsul notificării a dreptului de denunțare unilaterală a contractului fără plata niciunor penalități sau despăgubiri apare ca fiind necesară.

Art. 51 alin. (8) Notificarea se va realiza prin mijloace care să asigure transmiterea acesteia către fiecare abonat.

În opinia ANCOM, mijloacele care asigură informarea individuală sunt: scrisoarea (transmisă prin poștă sau prin intermediul personalului propriu), fax-ul, e-mail-ul, SMS-ul (cu condiția ca modificarea contractuală să poată fi detaliată în cuprinsul acestuia), contul de client precedat de un SMS/e-mail de avertizare cu privire la transmiterea notificării.

Utilizarea unor mijloace precum canalul propriu de televiziune, pagina proprie de internet, presă trebuie să fie complementare și nu să înlocuiască mijloacele individuale de informare prezentate mai sus.

Sarcina probei transiterii notificării aparține furnizorului.

Art. 51 alin. (9) În cuprinsul notificării se va prevedea expres dreptul abonatului de a denunța unilateral contractul în condițiile

⁴ Directiva 2002/58/CE a Parlamentului european și a Consiliului din 12 iulie 2002 privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor.

prevăzute la alin. (7).

Notificarea va conține totalitatea modificărilor pe care furnizorul intenționează să le aplice, precum și o mențiune cu privire la dreptul abonatului de a denunța unilateral contractul, fără penalități, în termen de cel puțin 30 de zile de la primirea notificării, în cazul în care nu este de acord cu modificările propuse. Abonatul își va exercita dreptul de denunțare unilaterală cu bună credință. De exemplu, se va considera o exercitare cu rea credință a acestui drept solicitarea de denunțare unilaterală a contractului fără penalități în cazul în care modificările sunt în mod evident în favoarea abonatului.

IV. Cartelele preplătite

Art. 51 alin. (5) La momentul achiziționării serviciilor pentru care plata se face în avans, se pun la dispoziția utilizatorilor finali condițiile generale privind furnizarea acestora, care vor conține informațiile corespunzătoare clauzelor minime prevăzute la alin. (1)–(3) și vor fi redactate în scris, pe hârtie sau alt suport durabil, vizibil și ușor de citit, iar culoarea de fond a hârtiei trebuie să fie în contrast cu cea a fontului utilizat.

Reamintim faptul că, potrivit atât considerentului nr. 13 din Directiva 2002/58/CE¹, cât și din definiția „contractului” și cea a „serviciului de comunicații electronice” rezultă că achiziționarea de servicii de comunicații electronice pentru care plata se face în avans constituie un contract care trebuie să respecte totalitatea cerințelor impuse de legislația din domeniul comunicațiilor electronice referitoare la contracte.

Prin urmare, în ceea ce privește cartelele preplătite, vom analiza în cuprinsul acestui document atât clauzele minime ce trebuie incluse în condițiile de furnizare a cartelelor preplătite, cât și modalitatea în care furnizorul trebuie să își exercite dreptul de modificare unilaterală a contractului.

A. Clauzele minime ce trebuie incluse în contractele pentru serviciile de comunicații electronice pentru care plata se face în avans

La momentul achiziționării unei cartele preplătite, utilizatorul trebuie să primească, pe hârtie sau pe un alt suport durabil (de exemplu, un mini CD care poate fi atașat cartelei prepaid), termenii și condițiile generale de furnizare a serviciilor pentru care plata se face în avans, precum și termenii și condițiile asociate cu oferta aleasă care vor include, pe lângă informațiile pe care le-am detaliat mai sus, în cuprinsul pct. II din prezentul Ghid referitor la clauzele minime, și

planul tarifar care se activează implicit la prima utilizare, perioada de valabilitate a ofertei, perioada de valabilitate a creditului, modalități de reînnoire a creditului și efectul reînnoirii asupra valabilității cartelei.

În cazul în care utilizatorul achiziționează mai multe servicii (de exemplu, telefonie, acces la internet), atunci acesta trebuie să primească la momentul achiziționării cartelei preplătite, pe hârtie sau pe un alt suport durabil, informațiile minime precizate în primul paragraf al prezentei secțiuni, pentru fiecare dintre aceste servicii.

La activarea ulterioară a unui alt plan tarifar decât cel inițial (implicit), a unei extraopțiuni sau a unui alt serviciu, utilizatorul va primi informații cu privire la noul plan tarifar/ extraopțiune/ serviciu. Aceste informații vor fi transmise pe hârtie sau un alt suport durabil. De asemenea, având în vedere că în majoritatea situațiilor utilizatorii de cartele preplătite nu pot fi identificați, iar activarea planului tarifar/ extraopțiunii/serviciului se poate face printr-un mijloc de comunicație la distanță, în accepțiunea ANCOM utilizatorul poate primi informațiile referitoare la noul plan tarifar/ extraopțiune/ serviciu și printr-un SMS, în cazul serviciilor de voce. În cazul cartelelor prin care sunt furnizate exclusiv servicii de acces la internet, ANCOM consideră că modificările aduse planului tarifar inițial pot fi transmise utilizatorului pe hârtie, la momentul în care acesta se prezintă în magazinele furnizorului pentru reîncărcare.

În cazul transmiterii informațiilor prin SMS, acesta va conține cel puțin informații despre modificările ce au fost aduse ofertei de care beneficia abonatul înainte de schimbarea planului tarifar/activarea extraopțiunii/serviciului. Cu titlu de exemplu, aceste informații vor viza, cel mai probabil, modificări ale tarifelor aduse de noul plan tarifar, condiții de valabilitate a creditului sau a cartelei sau alte avantaje oferite utilizatorului de cartelă preplătită și care sunt diferite de cele acordate anterior activării planului tarifar sau extraopțiunii respective.

În situația în care aceste informații nu pot fi incluse în totalitate în SMS din cauza limitării numărului de caractere pe care o presupune un SMS, furnizorul va indica în conținutul acestuia unde anume se pot regăsi informațiile respective.

B. Modificarea unilaterală a condițiilor de furnizare a serviciilor în cazul cartelelor preplătite

În ceea ce privește modificarea unilaterală a condițiilor de furnizare a serviciilor în cazul cartelelor preplătite, având în vedere faptul că în acest caz nu există o perioadă minimă contractuală însoțită de plata unor despăgubiri în cazul în care abonatul dorește rezilierea anticipată a contractului, având în vedere și caracteristicile actuale ale pieței de comunicații electronice din România, reprezentată de o diversitate de oferte și extraopțiuni cu o perioadă de valabilitate limitată în general la 30 de zile, în principiu, dreptul de denunțare unilaterală a abonatului nu își mai regăsește rațiunea pentru care a fost instituit în cazul contractelor postpaid. Cu toate acestea, considerăm că furnizorii trebuie să își notifice, în toate situațiile, abonații despre modificarea unilaterală a contractului.

Cu privire la mijloacele prin care furnizorii trebuie să informeze utilizatorii de cartele preplătite referitor la modificările pe care intenționează să le aplice, subliniem că utilizatorii de cartele preplătite ar trebui informați de către furnizori în ceea ce privește modificarea unilaterală a condițiilor de furnizare a serviciilor prin mijloacele descrise mai sus în cazul abonamentelor, și anume, prin scrisoare (transmisă prin poștă sau prin intermediul personalului propriu), fax, e-mail, SMS (cu condiția ca modificarea contractuală să poată fi detaliată în cuprinsul acestuia) sau prin contul de client precedat de un SMS/e-mail de avertizare cu privire la transmiterea notificării.

Însă, având în vedere condițiile în care se furnizează în prezent serviciile preplătite (în

general, fără identificarea abonaților), precum și caracteristicile ofertelor actuale, în măsura în care utilizatorii de cartele preplătite nu pot fi identificați, considerăm suficientă notificarea utilizatorilor printr-un SMS, spre exemplu, prin care aceștia vor fi informați despre modificările pe care furnizorul intenționează să le aplice.

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații
Str. Delea Nouă nr. 2, sector 3, 030925, București, România
telefon: 0372 845 400
fax: 0372 845 402
e-mail: ancom@ancom.org.ro